

# **Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand**

Versión 19

Junio 2011

**ORACLE®**

Copyright © 2005, 2010, Oracle y/o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados.

Este software y la documentación relacionada están sujetos a un contrato de licencia que incluye restricciones de uso y revelación, y se encuentran protegidos por la legislación sobre la propiedad intelectual. Excepto en lo especificado por la legislación aplicable, no podrá utilizar, copiar, reproducir, traducir, difundir, modificar, conceder licencias, transmitir, distribuir, exhibir, representar, publicar o mostrar esta documentación total o parcialmente, por cualquier medio, sin la autorización expresa de Oracle Corporation. Queda prohibida la ingeniería inversa, desensamblaje o descompilación de este software, excepto en la medida en que sean necesarios para conseguir interoperabilidad según lo especificado por la legislación aplicable.

La información contenida en este documento puede someterse a modificaciones sin previo aviso y no se garantiza que se encuentre exenta de errores. Si detecta algún error, le agradeceremos que nos lo comuniqué por escrito.

Si este software o la documentación relacionada se entrega al Gobierno de EE.UU. o a cualquier entidad que adquiera licencias en nombre del Gobierno de EE.UU. se aplicará la siguiente disposición:

#### U.S. GOVERNMENT RIGHTS

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

Este software se ha desarrollado para uso general en diversas aplicaciones de gestión de la información. No se ha diseñado ni está destinado para utilizarse en aplicaciones de riesgo inherente, incluidas las aplicaciones que pueden causar daños personales. Si utiliza este software en aplicaciones de riesgo, usted será responsable de tomar todas las medidas apropiadas de prevención de fallos, copia de seguridad, redundancia o de cualquier otro tipo para garantizar la seguridad en el uso de este software. Oracle Corporation y sus subsidiarias declinan toda responsabilidad derivada de los daños causados por el uso de este software en aplicaciones de riesgo.

Este software y la documentación pueden ofrecer acceso a contenidos, productos o servicios de terceros o información sobre los mismos. Ni Oracle Corporation ni sus subsidiarias serán responsables de ofrecer cualquier tipo de garantía sobre el contenido, los productos o los servicios de terceros y renuncian explícitamente a ello. Oracle Corporation y sus subsidiarias no se harán responsables de las pérdidas, los costos o los daños en los que se incurra como consecuencia del acceso o el uso de contenidos, productos o servicios de terceros.

Oracle, JD Edwards y PeopleSoft son marcas comerciales registradas de Oracle Corporation y/o sus subsidiarias. Todos los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

# Contenido

---

## 1 Introducción 25

|   |    |
|---|----|
| Qué hacer primero   | 26 |
| Iniciar sesión como un nuevo usuario                            | 27 |
| Acerca de la interfaz   | 29 |
| Información general de páginas de Oracle CRM On Demand          | 33 |
| Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones                     | 36 |
| Mi página inicial   | 36 |
| Revisar las alertas   | 38 |
| Trabajar con el centro de mensajes                              | 39 |
| Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS       | 40 |
| Trabajar con registros  | 41 |
| Creación de registros   | 42 |
| Búsqueda de registros   | 46 |
| Copia de registros  | 63 |
| Vista previa de registros                                       | 64 |
| Actualización de los detalles de registro                       | 65 |
| Enlazar registros al registro seleccionado                      | 67 |
| Actualizar los registros vinculados desde registros principales | 74 |
| Página Registros de favoritos                                   | 75 |
| Trabajar con listas   | 76 |
| Transferir la propiedad de los registros                        | 92 |
| Uso compartido de registros (Equipos)                           | 93 |

|  |     |
|--|-----|
| Actualizar grupos de registros   | 95  |
| Combinación de registros   | 96  |
| Agregar notas  | 97  |
| Trabajar con la lista de notas   | 99  |
| Suscribirse a notas  | 99  |
| Enviar notas a otros usuarios  | 100 |
| Trabajar con archivos adjuntos   | 100 |
| Uso de guiones de evaluación   | 109 |
| Eliminar y restaurar registros   | 110 |
| Visualización de seguimientos de auditoría para registros                          | 116 |
| Acerca de duplicados al crear registros  | 117 |
| Imprimir información que aparece en las páginas                                    | 122 |
| Visualización de información de servicio de Oracle CRM On Demand                   | 122 |
| Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña | 124 |
| Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand                         | 126 |
| Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand                         | 126 |
| Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand                                   | 127 |
| Notas de la versión para Oracle CRM On Demand                                      | 127 |
| Ponerse en contacto con Oracle   | 127 |
| Salir de Oracle CRM On Demand  | 128 |

## **2 Agenda y actividades 129**

|  |     |
|--|-----|
| Trabajar con páginas de la agenda                    | 129 |
| Gestión de agendas y actividades                     | 131 |
| Ver actividades                                      | 132 |
| Crear actividades                                    | 133 |
| Actualizar actividades                               | 134 |
| Trabajar con listas de actividades                   | 134 |
| Limitar los registros de actividades que se muestran | 137 |

|   |     |
|---|-----|
| Marcar tareas como finalizadas                                      | 138 |
| Asignar actividades a otro empleado                                 | 138 |
| Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes | 139 |
| Planificación de visitas masivas                                    | 147 |
| Ajuste de respuestas a mensajes                                     | 151 |
| Programación de citas con otros                                     | 152 |
| Visualización de la agenda de otros usuarios                        | 154 |
| Página Configuración de la agenda                                   | 155 |
| Compartir su calendario   | 156 |
| Configurar la vista de calendario predeterminada                    | 156 |
| Agregar vistas de agenda personalizadas                             | 157 |
| Ver listas de tareas del grupo                                      | 157 |
| Uso de guiones de evaluación de actividad                           | 158 |
| Campos de actividad   | 159 |

### 3 Marketing 163

|   |     |
|---|-----|
| Gestión del marketing                                       | 163 |
| Proceso de gestión de campañas.                             | 163 |
| Proceso de gestión de oportunidades potenciales             | 164 |
| Campañas  | 164 |
| Trabajar con la página inicial de la campaña                | 165 |
| Gestión de campañas   | 168 |
| Campos de una campaña                                       | 171 |
| Oportunidades potenciales                                   | 173 |
| Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales | 178 |
| Gestión de oportunidades potenciales                        | 181 |
| Campos de pistas  | 190 |

### 4 Ventas 193

|                   |     |
|-------------------|-----|
| Gestión de ventas | 193 |
|-------------------|-----|

|   |     |
|---|-----|
| Proceso de gestión de oportunidades                                   | 194 |
| Proceso de gestión de cuentas   | 194 |
| Proceso de gestión de contactos                                       | 195 |
| Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas             | 196 |
| Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos | 197 |
| Proceso de gestión de la agenda y las actividades                     | 197 |
| Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas)      | 197 |
| Cuentas   | 198 |
| Trabajar con la página inicial de la cuenta                           | 198 |
| Gestión de cuentas  | 200 |
| Campos de la cuenta   | 215 |
| Contactos   | 218 |
| Trabajo con la página inicial de contactos                            | 219 |
| Gestión de contactos  | 221 |
| Campos de contacto  | 231 |
| Oportunidades   | 235 |
| Acerca de las oportunidades y los pronósticos                         | 236 |
| Trabajar con la página inicial de oportunidades                       | 238 |
| Gestión de oportunidades  | 240 |
| Acerca de los equipos de la oportunidad                               | 253 |
| Campos de una oportunidad   | 254 |
| Pronósticos   | 256 |
| Trabajar con la página inicial del pronóstico                         | 257 |
| Gestión de pronósticos  | 257 |
| Página Detalles de pronóstico   | 266 |
| Campos de un pronóstico   | 268 |

## 5 Planificación empresarial 271

|  |     |
|--|-----|
| Escenario para gestionar planes para una única cuenta                      | 272 |
| Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica | 273 |

|  |     |
|--|-----|
| Escenario para gestionar planes para contactos             | 274 |
| Escenario para gestionar planes para objetivos y productos | 275 |
| Planes de negocio  | 276 |
| Trabajar con la página inicial de los planes de negocio    | 277 |
| Gestión de planes de negocio                               | 278 |
| Campos de los planes de negocio                            | 280 |
| Objetivos  | 282 |
| Trabajar con la página inicial de objetivos                | 282 |
| Gestión de objetivos                                       | 284 |
| Campos de objetivos  | 285 |
| Cuentas del plan   | 287 |
| Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan       | 288 |
| Gestión de cuentas del plan                                | 289 |
| Campos de la cuenta del plan                               | 290 |
| Contactos del plan   | 291 |
| Trabajar con la página inicial de contactos del plan       | 291 |
| Gestión de contactos del plan                              | 293 |
| Campos del contacto del plan                               | 294 |
| Oportunidades del plan                                     | 295 |
| Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan   | 295 |
| Gestión de oportunidades del plan                          | 296 |
| Campos de oportunidades del plan                           | 297 |

## 6 Servicio y comunicaciones 299

|   |     |
|---|-----|
| Gestión de servicios y comunicaciones               | 299 |
| Proceso para crear una solicitud de servicio        | 299 |
| Proceso para trabajar con una solicitud de servicio | 300 |
| Proceso para resolver una solicitud de servicio     | 300 |
| Proceso para cerrar una solicitud de servicio       | 300 |
| Solicitudes de servicio                             | 301 |

|  |     |
|--|-----|
| Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio                            | 301 |
| Gestión de solicitudes de servicio   | 303 |
| Campos de solicitud de servicio  | 307 |
| Soluciones   | 309 |
| Acerca de la gestión de soluciones   | 309 |
| Trabajar con la página inicial de solución   | 311 |
| Gestión de soluciones  | 313 |
| Campos de solución   | 316 |
| Comunicaciones   | 318 |
| Acerca de Oracle Contact On Demand   | 318 |
| Gestionar el centro de llamadas  | 321 |
| Trabajar con la página inicial sobre comunicación                                    | 322 |
| Gestión de Oracle Contact On Demand  | 324 |
| Página de comunicación Lista de actividades (Oracle Contact On Demand)               | 343 |
| Campos de actividad de comunicación (Oracle Contact On Demand)                       | 345 |
| Páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico | 346 |

## **7 Gestión de relación de socios y alta tecnología 349**

|   |     |
|---|-----|
| Gestión de PRM y la alta tecnología                   | 350 |
| Socios  | 350 |
| Trabajar con la página inicial de socios              | 351 |
| Gestión de cuentas de socio                           | 352 |
| Campos de socio                                       | 355 |
| Programas de socios                                   | 356 |
| Trabajar con la página inicial de programas de socios | 357 |
| Gestión de programas de socios                        | 359 |
| Campos de programas de socios                         | 363 |
| Solicitudes   | 364 |
| Trabajar con la página inicial de solicitudes         | 365 |
| Gestión de solicitudes                                | 366 |



|  |     |
|--|-----|
| Campos de solicitudes  | 371 |
| Registros del negocio  | 374 |
| Trabajar con la página inicial de registros del negocio                | 374 |
| Gestión de registros del negocio                                       | 376 |
| Campos de registro del negocio   | 387 |
| Solicitudes de MDF   | 389 |
| Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF                   | 390 |
| Gestión de solicitudes de MDF  | 392 |
| Campos de solicitudes de MDF   | 399 |
| Solicitudes de precios especiales                                      | 401 |
| Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales      | 402 |
| Gestión de las solicitudes de precios especiales                       | 404 |
| Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados | 413 |
| Campos de solicitud de precios especiales                              | 417 |
| Fondos   | 419 |
| Trabajar con la página inicial de Fondos                               | 420 |
| Gestión de fondos  | 422 |
| Campos de fondos   | 430 |
| Cursos   | 432 |
| Trabajar con la página inicial de curso                                | 432 |
| Gestión de cursos  | 434 |
| Campos de curso  | 438 |
| Campos de inscripción en el curso                                      | 441 |
| Exámenes   | 442 |
| Trabajar con la página inicial de examen                               | 442 |
| Gestión de exámenes  | 444 |
| Campos de examen   | 449 |
| Campos de inscripción en examen  | 451 |
| Certificación  | 453 |

|   |            |
|---|------------|
| Trabajar con la página inicial de certificación | 453        |
| Gestión de certificaciones                      | 455        |
| Campos de certificación                         | 459        |
| Campos de solicitud de certificación            | 462        |
| <b>Acreditación</b>                             | <b>463</b> |
| Trabajar con la página inicial de acreditación  | 463        |
| Gestión de acreditaciones                       | 465        |
| Campos de acreditación                          | 470        |
| Campos de Solicitud de acreditación             | 472        |

## **8 Ciencias naturales 475**

|   |     |
|---|-----|
| Procesos de Life Sciences   | 475 |
| Formación médica  | 479 |
| Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica       | 479 |
| Gestión de eventos de formación médica                              | 481 |
| Campos de eventos de formación médica                               | 483 |
| Permiso del contacto en la región                                   | 485 |
| Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región | 485 |
| Permiso del contacto en la región                                   | 487 |
| Campos de permisos del contacto en la región                        | 487 |
| Gestión de muestras   | 488 |
| Período de inventario   | 491 |
| Trabajar con la página inicial del período de inventario            | 492 |
| Gestión de períodos de inventario                                   | 494 |
| Campos del período de inventario                                    | 501 |
| Inventario de muestra   | 502 |
| Informe de auditoría de inventario                                  | 507 |
| Transacciones de muestra  | 511 |
| Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra          | 511 |
| Gestión de transacciones de muestra                                 | 514 |

|   |     |
|---|-----|
| Campos de transacciones de muestras   | 527 |
| Ítems de transacción  | 531 |
| Campos de producto  | 534 |
| Asignaciones  | 535 |
| Trabajar con la página inicial de asignaciones                              | 536 |
| Gestión de asignaciones   | 537 |
| Campos de asignaciones  | 539 |
| Lotes de muestra  | 540 |
| Trabajar con la página inicial de lote de muestra                           | 541 |
| Gestión de lotes de muestra   | 543 |
| Campos de lote de muestra   | 543 |
| Renuncia de muestra   | 545 |
| Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra                    | 545 |
| Gestión de renunciaciones de muestra  | 547 |
| Campos de la renuncia de muestra  | 548 |
| Entrega de contenido personalizado  | 549 |
| Planes de mensajes  | 550 |
| Trabajar con la página inicial de planes de mensajería                      | 551 |
| Gestión de planes de mensajes   | 552 |
| Campos de plan de mensajes  | 555 |
| Ítems del plan de mensajería  | 557 |
| Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería               | 558 |
| Gestión de ítems del plan de mensajería                                     | 559 |
| Campos del ítem del plan de mensajería                                      | 560 |
| Relaciones de ítems del plan de mensajería                                  | 562 |
| Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería | 563 |
| Gestionar relaciones de ítems del plan de mensajería                        | 564 |
| Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería                         | 565 |

## 9 Gestión de bienes 567

|   |     |
|---|-----|
| Unidades familiares   | 567 |
| Trabajar con la página inicial de la unidad familiar                    | 568 |
| Gestión de unidades familiares  | 570 |
| Campos de unidades familiares   | 572 |
| Carteras  | 575 |
| Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera                     | 575 |
| Gestión de cuentas de cartera   | 577 |
| Campos de cuentas de cartera  | 579 |
| Cuentas financieras   | 582 |
| Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras              | 584 |
| Gestión de cuentas financieras  | 585 |
| Campos de cuentas financieras   | 586 |
| Titulares de cuentas financieras  | 588 |
| Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras | 588 |
| Gestión de titulares de cuentas financieras                             | 590 |
| Campos de titulares de cuentas financieras                              | 590 |
| Títulos de la cuenta financiera   | 591 |
| Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras   | 592 |
| Gestión de títulos de cuentas financieras                               | 593 |
| Campos de títulos de cuentas financieras                                | 594 |
| Planes financieros  | 595 |
| Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros               | 596 |
| Gestión de planes financieros   | 597 |
| Campos de planes financieros  | 597 |
| Productos financieros   | 599 |
| Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros            | 601 |
| Gestión de productos financieros  | 603 |
| Campos de productos financieros   | 604 |
| Transacciones financieras   | 605 |

|   |     |
|---|-----|
| Trabajar con la página inicial de transacciones financieras | 606 |
| Gestión de transacciones financieras                        | 607 |
| Campos de transacciones financieras                         | 607 |

## 10 Seguros 611

|  |     |
|--|-----|
| Gestión de seguros   | 611 |
| Proceso de planificación de un canal   | 612 |
| Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida                                      | 612 |
| Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios                       | 613 |
| Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios  | 613 |
| Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos   | 614 |
| Proceso de gestión de solicitudes de servicio  | 614 |
| Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor | 614 |
| Reclamaciones  | 616 |
| Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones   | 617 |
| Gestión de reclamaciones   | 618 |
| Campos de reclamación  | 619 |
| Coberturas   | 623 |
| Cómo trabajar con la página inicial de coberturas  | 623 |
| Gestión de coberturas  | 625 |
| Campos de cobertura  | 625 |
| Daños  | 627 |
| Trabajo con la página inicial de daños   | 627 |
| Gestión de daños   | 628 |
| Campos de daños  | 629 |
| Propiedades de seguro  | 630 |
| Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro   | 630 |
| Gestión de propiedades de seguro   | 632 |

|  |     |
|--|-----|
| Campos de propiedades de seguro                              | 632 |
| Partes implicadas  | 633 |
| Trabajar con la página inicial de partes implicadas          | 634 |
| Gestión de partes implicadas                                 | 635 |
| Campos de partes implicadas                                  | 635 |
| Pólizas  | 637 |
| Cómo trabajar con la página inicial de pólizas               | 637 |
| Gestión de pólizas   | 639 |
| Campos de pólizas  | 640 |
| Titulares de pólizas   | 641 |
| Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas  | 642 |
| Gestión de titulares de pólizas                              | 643 |
| Campos de titulares de pólizas                               | 644 |
| Perfil de intermediario                                      | 645 |
| Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios | 645 |
| Gestión de perfiles de intermediarios                        | 647 |
| Campos de perfiles de intermediarios                         | 648 |

## **11 Automoción 651**

|  |     |
|--|-----|
| Concesionarios                                   | 651 |
| Trabajar con la página inicial del concesionario | 651 |
| Gestión de concesionarios                        | 653 |
| Campos de concesionario                          | 654 |
| Campos personalizados                            | 656 |
| Vehículos  | 657 |
| Trabajar con la página inicial del vehículo      | 657 |
| Gestión de vehículos                             | 659 |
| Campos de vehículo                               | 666 |

## **12 Personalizar la aplicación 671**

|   |     |
|---|-----|
| Actualizar los datos personales   | 672 |
| Acerca de configuraciones de perfil para usuarios                                   | 678 |
| Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros | 680 |
| Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado                           | 681 |
| Establecimiento del tema  | 682 |
| Configurar el modo de vista previa de registro                                      | 682 |
| Cambiar la configuración de idioma  | 683 |
| Ver campos de seguimientos de auditorías  | 684 |
| Gestionar una cuota   | 684 |
| Revisar la actividad de inicio de sesión  | 685 |
| Cambiar la contraseña   | 686 |
| Configurar sus preguntas de seguridad   | 686 |
| Añadir usuarios delegados   | 687 |
| Revisar la actividad de PIM Sync Client   | 688 |
| Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica               | 688 |
| Visualizar sus fichas   | 689 |
| Cambiar el diseño de las páginas de detalles  | 689 |
| Cambiar los diseños de la página inicial  | 690 |
| Cambiar el diseño de la barra Acción  | 691 |
| Configurar su calendario  | 692 |
| Acceso a las herramientas de integración y datos                                    | 693 |
| Acerca de los widgets de On Demand  | 694 |
| Incrustar un widget Listas de favoritos   | 695 |
| Incrustar un widget Centro de mensajes  | 695 |
| Incrustar un widget Informes  | 696 |
| Incrustar un widget Lista sencilla  | 697 |

## **13 Trabajar con otras aplicaciones 699**

|   |     |
|---|-----|
| Usar el Offline Client                  | 700 |
| Qué registros puede usar fuera de línea | 701 |
| Instalar el Offline Client              | 702 |

|  |     |
|--|-----|
| Configuración de Offline Client  | 704 |
| Acerca de la administración de Offline Client  | 705 |
| Descargar registros en el Offline Client   | 705 |
| Agregar y actualizar registros en Offline Client   | 708 |
| Cargar registros del Offline Client  | 708 |
| Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client                                    | 709 |
| Sincronización con PIM   | 710 |
| Acerca de la sincronización y la asignación de campos  | 713 |
| Proceso de sincronización de datos entre Oracle CRM On Demand y una aplicación PIM             | 716 |
| Ejecutar la sincronización inicial con PIM   | 717 |
| Cambiar la configuración de sincronización   | 725 |
| Ejecutar sesiones de sincronización adicionales  | 725 |
| Revisión de los resultados de la sincronización  | 726 |
| Acerca de la resolución de conflictos con PIM  | 727 |
| Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes                       | 728 |
| Usar Oracle CRM On Demand Integration for Office   | 735 |
| Usar Combinar correspondencia para Word  | 736 |
| Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word | 736 |
| Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word                                   | 737 |
| Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word   | 738 |
| Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word      | 739 |
| Usar informes y análisis para Excel  | 741 |
| Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel     | 741 |
| Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel                                    | 742 |
| Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel                                     | 742 |
| Crear informes mediante Informes y análisis para Excel   | 743 |
| Usar el Asistente de segmentación  | 745 |



|   |     |
|---|-----|
| Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación | 745 |
| Acerca del Asistente de segmentación  | 746 |
| Descargar el Asistente de segmentación  | 747 |
| Crear segmentos   | 747 |
| Cargar segmentos  | 750 |
| Exportar segmentos  | 750 |

## **14 Informes 753**

|  |     |
|--|-----|
| Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas                          | 754 |
| Acerca de los informes predefinidos  | 761 |
| Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers       | 766 |
| Gestión de informes  | 767 |
| Configurar carpetas de informes  | 768 |
| Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos. | 769 |
| Revisar datos de informes  | 772 |
| Imprimir informes  | 772 |
| Ejecutar informes  | 773 |
| Descargar informes   | 775 |
| Eliminar informes  | 777 |
| Cambiar el nombre a los informes   | 777 |
| Copia y movimiento de informes   | 778 |
| Introducción a las respuestas (informes personalizados)                          | 779 |
| Acerca de las limitaciones en los informes                                       | 781 |
| Acerca de las áreas temáticas en informes  | 785 |
| Cambiar el aspecto de los informes   | 919 |
| Paso 1: definir los criterios  | 922 |
| Agregar columnas a informes  | 923 |
| Agregar campos personalizados a informes   | 923 |
| Añadir filtros a columnas  | 923 |

|  |      |
|--|------|
| Editar propiedades de columnas   | 932  |
| Configurar fórmulas de columnas  | 944  |
| Adición de enlaces de acción a resultados  | 945  |
| Ordenar columnas y cambiar su orden  | 949  |
| Acerca del uso de direcciones en informes  | 950  |
| Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración             | 951  |
| Paso 2: crear el diseño  | 952  |
| Añadir títulos a resultados  | 954  |
| Añadir tablas a resultados   | 955  |
| Mostrar los resultados en gráficas   | 957  |
| Mostrar los resultados en tablas dinámicas   | 972  |
| Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador                       | 983  |
| Mostrar los filtros aplicados a los resultados   | 989  |
| Añadir texto de marcado a los resultados   | 990  |
| Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda                                 | 992  |
| Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes                                     | 993  |
| Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas | 994  |
| Mostrar los resultados en gráficas de embudo   | 995  |
| Añadir texto narrativo a los resultados  | 997  |
| Mostrar los resultados en teletipos  | 1000 |
| Avisar a los usuarios de que no hay datos  | 1003 |
| Paso 3: definir las peticiones (opcional)  | 1004 |
| Agregar peticiones de filtros de columna   | 1005 |
| Agregar peticiones de imágenes   | 1007 |
| Paso 4: revisar los informes   | 1009 |
| Designar informes personalizados como públicos   | 1009 |
| Finalizar el análisis  | 1010 |
| Usar funciones en análisis   | 1011 |
| Expresión de literales   | 1012 |

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| Funciones de agregación            | 1014 |
| Ejecutar funciones de agregación   | 1020 |
| Funciones de cadena                | 1024 |
| Funciones matemáticas              | 1032 |
| Funciones de fecha/hora de agenda  | 1039 |
| Funciones de conversión            | 1047 |
| Funciones del sistema              | 1048 |
| Operadores                         | 1048 |
| Instrucciones Case                 | 1049 |
| Variables de sesión                | 1052 |
| Acerca del rendimiento de informes | 1054 |
| Optimización del rendimiento       | 1055 |

## **15 Cuadros de mandos 1061**

|  |      |
|--|------|
| Gestionar cuadros de mandos  | 1063 |
| Creación de cuadros de mandos interactivos   | 1064 |
| Desplazarse al editor de cuadros de mandos   | 1065 |
| Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos   | 1065 |
| Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo  | 1066 |
| Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo  | 1067 |
| Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo   | 1069 |
| Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo  | 1070 |
| Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo  | 1071 |
| Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo  | 1074 |
| Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo                                     | 1074 |
| Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo | 1075 |

|   |      |
|---|------|
| Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos | 1076 |
| Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos                                  | 1077 |
| Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos                                  | 1078 |
| Eliminar objetos de cuadro de mandos  | 1079 |
| Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos             | 1079 |
| Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos                             | 1080 |
| Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos                                | 1083 |
| Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo             | 1086 |
| Visualización de cuadros de mandos  | 1087 |
| Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos                  | 1087 |
| Notas de uso de áreas temáticas   | 1088 |

## **16 Administración de Oracle CRM On Demand 1089**

|  |      |
|--|------|
| Procesos de administración de Oracle CRM On Demand                           | 1095 |
| Usar plantillas de administrador durante la configuración                    | 1098 |
| Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand                       | 1099 |
| Administración de la compañía  | 1100 |
| Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados            | 1101 |
| Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros | 1112 |
| Activar idiomas  | 1112 |
| Verificar los estados de licencia y usuarios activos                         | 1113 |
| Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas                     | 1114 |
| Definir los controles de contraseñas de la compañía                          | 1115 |
| Acerca de los calendarios fiscales   | 1120 |
| Definir un calendario fiscal personalizado                                   | 1122 |
| Restablecer todas las contraseñas  | 1124 |
| Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios               | 1125 |
| Restringir uso a direcciones IP.   | 1125 |
| Revisar el uso de recursos de la compañía                                    | 1126 |
| Alertas  | 1127 |

|   |      |
|---|------|
| Publicar alertas para toda la compañía  | 1127 |
| Campos de alerta  | 1128 |
| Gestión de monedas  | 1129 |
| Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro | 1132 |
| Acerca de las asignaciones de servicio  | 1133 |
| Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía                        | 1135 |
| Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio                          | 1136 |
| Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio                                | 1137 |
| Visualización de información sobre utilización de archivos y registros                  | 1138 |
| Personalización de aplicaciones   | 1140 |
| Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro                          | 1141 |
| Mostrar páginas Web externas en fichas  | 1193 |
| Acerca de los subprogramas Web personalizados   | 1195 |
| Crear subprogramas Web personalizados   | 1196 |
| Creación y gestión de diseños de la barra de acción                                     | 1202 |
| Crear subprogramas Web globales   | 1203 |
| Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS                                  | 1204 |
| Carga de extensiones de cliente   | 1206 |
| Personalizar Mi página inicial de su compañía   | 1209 |
| Creación de temas nuevos  | 1210 |
| Habilitar informes personalizados en Mi página inicial                                  | 1214 |
| Cambiar el nombre de tipos de registro  | 1215 |
| Cambiar el icono de un tipo de registro   | 1217 |
| Añadir tipos de registro  | 1217 |
| Acerca de campos, listas de opciones y métricas   | 1220 |
| Acerca de la configuración de los archivos adjuntos                                     | 1220 |
| Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados                   | 1224 |
| Gestión de usuarios y controles de acceso   | 1225 |

|   |      |
|---|------|
| Gestión de usuarios                                   | 1227 |
| Autoadministración de socio                           | 1248 |
| Gestión de perfiles de acceso                         | 1254 |
| Gestión de roles                                      | 1292 |
| Gestión de libros                                     | 1303 |
| Gestión de grupos                                     | 1333 |
| Gestión de territorio                                 | 1338 |
| Gestión del proceso de negocio                        | 1340 |
| Configuración de flujo de trabajo                     | 1341 |
| Supervisor de flujo de trabajo                        | 1381 |
| Reglas y asignación de datos                          | 1388 |
| Herramientas de administración de datos               | 1420 |
| Herramientas de importación y exportación             | 1421 |
| Página Cola de eliminación por lotes                  | 1620 |
| Página Cola de libros de asignación de lotes          | 1621 |
| Acerca de los eventos de integración                  | 1621 |
| Crear colas de eventos de integración                 | 1623 |
| Gestión de la configuración de eventos de integración | 1624 |
| Gestión de contenidos                                 | 1626 |
| Configurar categorías de productos                    | 1627 |
| Configurar los productos de la compañía               | 1628 |
| Configurar listas de precios para PRM                 | 1630 |
| Gestión de archivos adjuntos de la compañía           | 1633 |
| Configurar guiones de evaluación                      | 1635 |
| Gestión de Life Sciences                              | 1642 |
| Gestionar visitas inteligentes                        | 1642 |
| Expression Builder                                    | 1645 |
| Acerca de Expression Builder                          | 1646 |
| Uso de Expression Builder                             | 1647 |

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| Acerca de las expresiones            | 1649 |
| Tipos de datos de Expression Builder | 1653 |
| Operadores del Expression Builder    | 1656 |
| Funciones de Expression Builder      | 1660 |
| Ejemplos del Expression Builder      | 1709 |

## **Índice 1711**





# 1 Introducción

---

Bienvenido a Oracle CRM On Demand, la solución inteligente para gestionar las relaciones con los clientes a la que se accede a través de la Web. Oracle CRM On Demand ayuda a gestionar toda la información de ventas, servicio a clientes y marketing de su compañía:

- Si es un profesional en ventas, utilice Oracle CRM On Demand para optimizar su eficacia y efectividad en ventas mediante el análisis de su estrategia de ventas, la creación de pronósticos más exactos y el uso compartido de información fundamental de ventas con todo el equipo.
- Si es un representante del servicio a clientes, utilice Oracle CRM On Demand para aumentar la satisfacción de sus clientes y el rendimiento del servicio mediante el seguimiento de las cuentas, la gestión de las solicitudes de servicio, la identificación de oportunidades de venta cruzada y venta superior, así como la aportación de soluciones a las consultas de clientes.
- Si es un representante de marketing, utilice Oracle CRM On Demand para aprovechar sus esfuerzos en marketing al generar más pistas, asignar automáticamente pistas y realizar un seguimiento cuantitativo de los resultados de campañas.
- Si es un ejecutivo, utilice Oracle CRM On Demand para gestionar todas las áreas de la compañía al examinar las perspectivas de ventas, resolver rápidamente cuestiones empresariales fundamentales y realizar análisis complejos.

En Oracle CRM On Demand, la información se agrupa en las siguientes áreas principales:

**Calendario y actividades.** Realiza un seguimiento de las actividades, que incluyen las llamadas telefónicas, los eventos y las listas de pendientes.

**Campañas.** Gestiona las campañas de marketing y genera oportunidades y pistas calificadas.

**Pistas.** Realiza un seguimiento de las pistas en busca de nuevas oportunidades de ventas y automatiza el proceso de conversión de pistas.

**Cuentas.** Realiza un seguimiento de las compañías con las que se desarrollan actividades comerciales.

**Contactos.** Realiza un seguimiento de las personas asociadas a las cuentas y oportunidades.

**Oportunidades.** Gestiona las oportunidades potencialmente generadoras de ingresos.

**Pronósticos.** Genera pronósticos de los gastos trimestrales previstos basados en las oportunidades existentes.

**Solicitudes de servicio.** Gestiona solicitudes de clientes relativas a productos o servicios.

**Socios.** Realiza un seguimiento de las compañías externas o de los contactos de las compañías que venden o prestan servicios para los productos que pertenecen a la compañía (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Programas de socios.** Realiza un seguimiento de los requisitos y beneficios de las compañías que forman parte de los programas de socios de la compañía (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Soluciones.** Almacena las respuestas a preguntas o problemas relativos a servicios comunes.

**Comunicación.** Gestiona las interacciones con los clientes mediante el centro de llamadas (Oracle Contact On Demand).

**Informes.** Genera diversos informes que proporcionan más de 250 análisis independientes, incluidas la visibilidad de los pipelines y la efectividad en ventas.

**Cuadro de mandos.** Muestra una serie de gráficas y tablas organizadas en torno a las áreas empresariales más importantes.

Adicionalmente, las soluciones específicas del sector contienen estos tipos de registros:

**Vehículos.** Realiza un seguimiento del historial de servicio y el historial de ventas de vehículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Concesionarios.** Realiza un seguimiento de las asociaciones con los concesionarios (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Fondos.** Gestiona solicitudes, créditos y aprobaciones de fondos (Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Formación médica.** Gestiona eventos y asistentes de formación médica (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

**Carteras.** Realiza un seguimiento de las cuentas de cartera (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Unidades familiares.** Realiza un seguimiento de la información para un grupo de contactos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

También puede ver otros tipos de registro dependiendo de las soluciones específicas del sector que haya implementado.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede cambiar el nombre de los tipos de registro estándar y, por lo tanto, puede ver etiquetas de fichas distintas. Por ejemplo, el administrador de la compañía puede cambiar "Cuentas" por "Compañías". El administrador de la compañía también puede agregar tipos de registro personalizados, según sea necesario.

## Qué hacer primero

El administrador de la compañía probablemente ha importado registros de toda la compañía para cuentas, contactos, oportunidades potenciales, etc. Siga estas instrucciones para aprender rápidamente su utilización:

- [Iniciar sesión como un nuevo usuario](#) (en la página 27)
- [Actualizar los datos personales](#) (en la página 672)
- [Visualizar sus fichas](#) (en la página 689)
- [Importar contactos](#) (consulte "[Importación de contactos](#)" en la página 222)
- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)

- [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros a cuentas](#) (en la página 203)

**CONSEJO:** Haga clic en el enlace [Ayuda](#) desde cualquier página para obtener información sobre procedimientos, conceptos y directrices específicas para el tipo de registro con el que está trabajando. Desde cualquier ventana de ayuda puede acceder a la versión en PDF del contenido de la ayuda, lo que permite imprimir diversos temas o toda la ayuda.

#### Nota para los nuevos usuarios:

- Es posible que no pueda ver los datos de informes durante las primeras 24 horas después de iniciar una sesión, ya que la mayoría de los informes se actualizan por la noche. Por ejemplo, los informes que aparecen en las páginas iniciales de Cuentas, Contactos y Oportunidades no mostrarán datos hasta que transcurra este período inicial.
- Es posible que tampoco pueda ver los pronósticos, porque los registros de pronósticos se generan una vez a la semana o una vez al mes. Cuando se generan registros de pronósticos, el sistema comprueba varios campos en los registros para determinar la información que se va a incluir en los cálculos de pronósticos. Por consiguiente, los registros de pronósticos no aparecen hasta que haya transcurrido el período especificado y haya datos para incluirlos en la previsión.

## Acerca de la ejecución de otras aplicaciones

Es posible que otras aplicaciones que se ejecutan en segundo plano puedan interferir con Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, los bloqueadores de elementos emergentes pueden bloquear el ratón. Si se encuentra con algún comportamiento inhabitual, asegúrese de que estas aplicaciones *no* se estén ejecutando:

- Verificadores de virus
- Entornos de ejecución Java externos
- Bloqueadores de elementos emergentes
- Barras de herramientas externas para el explorador

**NOTA:** Asegúrese de que la configuración del explorador permite JavaScript a fin de ejecutar y seleccionar los cuadros de diálogo emergentes para visualizarlos.

## Iniciar sesión como un nuevo usuario

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como un nuevo usuario, debe disponer de una URL temporal para Oracle CRM On Demand y también de una contraseña temporal. Oracle CRM On Demand le envía esta información distribuida en dos correos electrónicos:

- El primer correo electrónico contiene la dirección URL temporal que debe usar para acceder a Oracle CRM On Demand por primera vez.
- El segundo contiene la contraseña temporal.

Es posible que también se facilite el ID de usuario en el correo electrónico que contiene la contraseña temporal, pero esto depende de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado la cuenta de usuario.

**NOTA:** el ID de inicio de sesión de usuario aparece en la página de Oracle CRM On Demand después de iniciar sesión por primera vez. Aunque no es necesario que facilite el ID de usuario la primera vez que acceda a Oracle CRM On Demand, sí lo necesitará para volver a acceder a Oracle CRM On Demand en futuras ocasiones. Por tanto, se recomienda que tome nota del ID en cuestión a fin de tenerlo como referencia.

Al iniciar sesión por primera vez, se le solicita que establezca varias preguntas de seguridad. Tome nota de las preguntas de seguridad y de las respuestas que establezca. Si con posterioridad olvida su contraseña, se le solicitará que responda a las preguntas de seguridad para restablecerla. Para obtener más información sobre el restablecimiento de la contraseña, consulte [Recuperación del ID de inicio de sesión o restablecimiento de la contraseña](#) (consulte "Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña" en la página 124).

Puede cambiar las preguntas de seguridad en cualquier momento en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte [Configurar sus preguntas de seguridad](#) (en la página 686).

### *Para iniciar sesión como un nuevo usuario*

- 1 Haga clic en la dirección URL de Oracle CRM On Demand que ha recibido en un correo electrónico.
- 2 En la página Inicio de sesión, introduzca la contraseña temporal que ha recibido en un correo electrónico.
- 3 Anote el ID de inicio de sesión de usuario, que aparece en el campo ID de inicio de sesión de usuario de la página Actualización de contraseña.
- 4 En la página Actualización de contraseña, introduzca una nueva contraseña de su elección en el campo Nueva contraseña y, a continuación, vuelva a introducirla en el campo Verificar la nueva contraseña.

**CONSEJO:** No olvide anotar la contraseña para no tener que repetir este proceso.

- 5 En la página Mis preguntas de seguridad, seleccione aquellas preguntas que desee utilizar como preguntas de seguridad y, a continuación, indique la respuesta para cada una de ellas.

El administrador de la compañía se encarga de determinar el número de preguntas de seguridad que debe configurar.

**NOTA:** anote las preguntas de seguridad y las respuestas que ha indicado.

- 6 Guarde las preguntas de seguridad.

En Mi página inicial aparece la información que necesita para empezar a utilizar Oracle CRM On Demand. Las fichas y características que aparecen de forma predeterminada dependen del rol que le haya asignado el administrador de la compañía.

**NOTA:** si su estado cambia a fuera de línea debido a problemas de conexión de red mientras utiliza la sección Comunicaciones en Oracle CRM On Demand, su sesión de inicio de sesión se volverá a conectar automáticamente al servidor de Oracle Contact On Demand cuando Oracle CRM On Demand detecte que la red vuelve a estar operativa.

## Acerca de la interfaz

Oracle CRM On Demand está basado en una interfaz de páginas Web. Si está familiarizado con la Web, la apariencia de la interfaz de usuario también le resultará familiar.

Todas las páginas de la aplicación comparten la misma estructura básica de interfaz.

**CONSEJO:** en el explorador Internet Explorer, el rendimiento mejora al desactivar la casilla de verificación No guardar las páginas cifradas en el disco. Si esta opción está seleccionada, el código JavaScript no se guardará en caché y deberá descargarse en cada ocasión. En la versión 6 y posteriores de Internet Explorer, se puede acceder a esta opción a través del menú Herramientas. En este menú, seleccione Opciones de Internet, Opciones avanzadas.

### Barra de acciones

El administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acciones a cada rol de usuario; también puede hacer que la barra de acciones no esté disponible para el rol de usuario.

Si la barra de acciones está disponible para el rol del usuario, aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Puede ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 36).

La barra de acciones puede contener algunas de las secciones siguientes:

#### ■ Marketing On Demand

Si la compañía está configurada para utilizar Oracle CRM On Demand Marketing, esta sección de la barra de acciones contiene un enlace en el que se puede hacer clic para iniciar Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing es una solución de marketing integrada para el diseño y la automatización de programas de marketing. Proporciona alimentación completa de oportunidades potenciales. Utiliza oportunidades potenciales de Oracle CRM On Demand y de orígenes externos. Se integra con páginas web para alimentación de oportunidades potenciales y tramitación de ofertas.

#### ■ Centro de mensajes

La sección Centro de mensajes contiene notas personales, notas recibidas de otros usuarios y notas agregadas a los registros a los que se suscriba. Para obtener más información sobre el centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 39).

El centro de mensajes sólo aparece si el perfil de la compañía tiene activado el centro de mensajes.

#### ■ Buscar

La sección Buscar permite buscar registros existentes. Por ejemplo, puede realizar una búsqueda para determinar si existe un registro antes de crearlo, reduciendo así la duplicación de registros. Para obtener instrucciones sobre cómo utilizar la sección Buscar, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

#### ■ Herramientas de comunicación

Si la compañía utiliza Oracle Contact On Demand, la aplicación de centro de llamadas, utiliza las secciones Herramientas de comunicación y Controles de voz en la barra de acciones para realizar tareas en Oracle Contact On Demand.

#### ■ Crear

La sección Crear contiene una lista de enlaces para los tipos de registros. Cuando hace clic en un enlace, se abre un formulario que permite agregar rápidamente nuevos registros. El formulario funciona de manera independiente de las páginas web principales, por lo que seguirá en el mismo lugar dentro de la aplicación.

Por ejemplo, puede crear una oportunidad desde la sección Crear de la barra de acciones mientras actualiza información de una cuenta en la sección principal de la página Oracle CRM On Demand. Al hacer clic en el enlace Oportunidad en la sección Crear de la barra de acciones, aparecerá un formulario en el que puede especificar la información necesaria de la oportunidad y después guardar el registro. La nueva oportunidad se guarda en la base de datos y puede continuar actualizando la información de la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre el uso de la sección Crear, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42).

### ■ Visto recientemente

La sección Visto recientemente muestra los 10 registros vistos, editados o creados más recientemente, incluidos los de sesiones anteriores. Al profundizar en la página Detalle para un registro, se lanza la inclusión de ese registro en la sección Visto recientemente. El nombre del registro aparece en la lista como un enlace junto con un icono correspondiente al tipo del registro.

Esta característica le facilita el acceso a los registros activos. Si elimina un registro, se quita de la lista Visto recientemente. Si otro usuario elimina un registro, éste permanece en la lista Visto recientemente y, si selecciona el vínculo, aparece un mensaje informándole de que el enlace ya no existe.

### ■ Registros de favoritos

Esta sección muestra los registros que ha marcado como favoritos. El nombre del registro aparece en la lista como un enlace junto con un icono correspondiente al tipo de registro. Esta característica le permite un acceso más rápido a los registros que utiliza con más frecuencia. La sección Registros de favoritos de la barra de acciones puede mostrar hasta 10 registros a la vez. Para ver una lista completa de favoritos, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. Si hace clic en el enlace Mostrar la lista completa, se abre la página Registros de favoritos y puede gestionar sus registros de favoritos.

### ■ Listas de favoritos

Esta sección muestra las listas que ha marcado como favoritas. El nombre de la lista aparece en la lista como un enlace junto con un icono correspondiente al tipo de lista. Esta característica le permite un acceso más rápido a las listas que utiliza con más frecuencia. La sección Listas de favoritos de la barra de acciones puede mostrar hasta 10 listas a la vez. Para ver una lista completa de favoritos, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. Si hace clic en el enlace Mostrar la lista completa, se abre la página Listas de favoritos y puede gestionar sus listas de favoritos.

**CONSEJO:** Puede agregar listas a las listas de favoritos. Para ello, haga clic en el icono Agregar a favoritos, que se encuentra junto al nombre de lista de la página Gestión de listas y en la barra de títulos de la página de las listas.

### ■ Agenda

Esta sección contiene una agenda con la fecha actual resaltada. Al hacer clic en una fecha de la agenda, se muestra la página Agenda diaria de dicha fecha. La sección de agenda no aparece de forma predeterminada, pero puede agregarla a la barra de acciones en su diseño de página personal. Para editar la barra de acciones en su diseño de página personal, haga clic en el vínculo global Mi configuración, seleccione Diseño de página personal y, a continuación, Diseño de barra de acción.

### ■ Applets web personalizados

El administrador de su compañía puede crear applets web que se pueden agregar a la barra de acción para mostrar contenido web HTML (por ejemplo, encuestas, vídeos) y contenidos actualizables RSS.

Para obtener más información sobre los applets web personalizados, consulte [Acerca de los subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1195).

Si es necesario, las secciones en la barra de acciones se pueden ampliar o contraer. Para contraer una sección, haga clic en el icono menos (-) y, para ampliar la sección, haga clic en el icono más (+).

La configuración de la barra de acciones se mantiene mientras se desplaza por Oracle CRM On Demand. Aunque oculte la barra de acciones, se sigue manteniendo la configuración de las secciones de la misma; la configuración volverá a estar disponible al mostrar la barra de acciones.

Si su rol de usuario tiene los privilegios correspondientes, puede cambiar el diseño de la barra de acción a través del enlace global Mi configuración. Puede mostrar u ocultar cualquiera de las secciones de la barra de acción, incluidos los applets web, que el administrador de la compañía haya hecho disponibles en el diseño de la barra de acción para su rol de usuario. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de la barra Acción](#) (en la página 691).

## Fichas

En la parte superior de cada página se encuentran las fichas correspondientes a los tipos principales de registros. Haga clic en la ficha de un tipo de registro para acceder a la página inicial correspondiente. Por ejemplo, si hace clic en la ficha Contactos, accederá a la Página inicial de contactos.

El número de fichas que aparece depende del tamaño y la resolución de la ventana del explorador y de cuántas fichas hay en el diseño de las fichas. En caso de que haya más fichas en el diseño de las fichas de las que caben en la ventana del explorador, aparecerá una flecha justo al lado de la ficha situada más a la derecha. Al hacer clic en la flecha, se abre una lista en la cual puede seleccionar cualquier ficha que se encuentre en el diseño de las fichas, pero que no aparece actualmente.

**NOTA:** en caso de que el tamaño de la ventana del explorador sea inferior a 1024 píxeles y no se visualicen algunas de las fichas disponibles, aparecerá una barra de desplazamiento en la parte inferior de la página que le permitirá desplazarse hasta la flecha que abre la lista de las fichas disponibles.

Para obtener más información sobre el diseño de las fichas, consulte [Visualizar sus fichas](#) (en la página 689).

## Secciones

Cada página contiene áreas llamadas *secciones*. Estas secciones agrupan información relevante sobre los tipos de registros en los que se trabaja.

Por ejemplo, la página inicial de la cuenta contiene las secciones Listas de cuentas, Tareas relacionadas con la cuenta y Cuentas modificadas recientemente y la gráfica Análisis de cuentas.

Una sección puede contener los tipos de información siguientes:

- **Listas.** Muestra los registros en filas.
- **Formularios.** Muestra los campos de los registros en un formulario.
- **Gráficas.** Muestra la información en diversos tipos de gráficas.

En las páginas de detalles, puede ampliar o contraer el formulario completo, así como secciones individuales del formulario. Esto resulta útil para evitar demasiados desplazamientos y para ocultar información en la que

no esté interesado. Para contraer un formulario o una sección, haga clic en el icono del signo menos (-) y, para ampliar la sección o formulario, haga clic en el icono de signo más (+). Los botones de cada sección se visualizan aunque la sección esté contraída. El estado ampliado o contraído permanece en todas las sesiones.

Las páginas de listas y las páginas de edición no cuentan con esta funcionalidad de ampliar y contraer.

## Mensajes de error y texto de ayuda en pantalla

El icono que indica que se trata de un mensaje de error es el siguiente:



El icono que indica que se trata de texto de ayuda en pantalla es el siguiente:



## Enlaces globales

Cada página de Oracle CRM On Demand contiene varios vínculos situados en la parte superior. En esta tabla se describe la acción que se realiza al hacer clic en cada vínculo:

| Al hacer clic en este enlace | Ocorre esto  |
|------------------------------|--|
| Formación y asistencia       | <p>Abre la página inicial de formación y soporte, que ofrece acceso a una amplia variedad de recursos de formación y soporte, incluida la programación de seminarios Web de Oracle CRM On Demand gratuitos y otros cursos formativos.</p> <p>Desde esta página se puede crear una solicitud de servicio. Asegúrese de disponer de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Todos los mensajes de error mostrados en la ventana</li><li>■ Una descripción del problema, incluidos los pasos que se estaban realizando cuando se produjo el error</li></ul> |
| Administrador                | Muestra las páginas en las que los administradores pueden personalizar la aplicación. Este enlace se muestra únicamente para los usuarios que tengan asignada una función con privilegios administrativos.   |
| Mi configuración             | Abre la Página inicial personal, donde puede actualizar su perfil personal y editar el diseño de las páginas.  |
| Ítems eliminados             | Abre la página Ítems eliminados, donde puede ver y restaurar la mayoría de los ítems eliminados hasta un máximo de 30 días después de su eliminación.  |



| Al hacer clic en este enlace | Ocurre esto  |
|------------------------------|--|
| Ayuda                        | Muestra la ayuda en línea en el tema principal, la tabla de contenido y la ficha Búsqueda para buscar información en los archivos de ayuda. Desde cualquier ventana de ayuda puede acceder a la versión en PDF del contenido de la ayuda, lo que le permite imprimir diversos temas o toda la ayuda. |
| Cerrar sesión                | Sale de Oracle CRM On Demand.  |

## Enlaces adicionales

Cada página también contiene varios enlaces que aparecen a la derecha del nombre de la página. En esta tabla se describe la acción que se realiza al hacer clic en cada uno de estos enlaces:

| Al hacer clic en este enlace | Acción   |
|------------------------------|--|
| Editar diseño                | (Sólo en páginas iniciales y de detalles). Abre la página Editar diseño, donde puede agregar, reorganizar u ocultar secciones de la página de detalles mostrada. |
| Ayuda                        | Abre el tema de la ayuda en línea específico de esa página o procedimiento.  |
| Versión para imprimir        | Abre la página Imprimir, donde puede imprimir una versión de los datos de la página. Disponible desde todas las páginas <i>excepto</i> las páginas de edición.   |

# Información general de páginas de Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand proporciona varias páginas Web para cada tipo de registro (cuentas, contactos, etc.).

## Páginas iniciales

En la mayoría de las páginas iniciales se muestran tareas relacionadas con los tipos de registros que corresponden a cada página, como las tareas relacionadas con cuentas. Generalmente también se muestran listas filtradas que ha definido el administrador de la compañía, así como una gráfica analítica relevante para el trabajo. Las páginas iniciales también pueden contener widgets web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido web, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

Desde la página inicial, puede profundizar en otras páginas para gestionar los distintos tipos de información cuando se necesite.

### Páginas de listas

En las páginas de listas se muestra el subconjunto de registros en función de la lista seleccionada en la página inicial. Desde estas páginas se puede:

- Revisar varios registros de un vistazo.
- Encontrar un registro que revisar, eliminar o actualizar.
- Actualizar los campos de la página de la lista en línea.
- Crear nuevos registros.
- Agregar la lista a la sección Listas de favoritos en la barra de acciones.

Asimismo, puede usar el menú de nivel de registro (junto a cada nombre de registro) para realizar varias acciones en los registros enumerados, incluida algunas de las siguientes acciones o todas:

- Abrir la página de edición para el registro (seleccionando la opción Editar), donde puede editar todos los campos del registro.
- Crear un nuevo registro copiando el registro existente. El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Eliminar un registro.

### Páginas Gestión de listas

En las páginas Gestión de listas se muestran las listas filtradas estándar y las listas que ha creado para uso propio o que el gerente ha creado para uso de los empleados. Desde las páginas de este tipo, se puede:

- Eliminar una lista.
- Revisar toda la lista de listas filtradas.
- Editar una lista que haya creado usted o los gerentes o iniciar el proceso de creación de otra lista filtrada.
- Seleccionar listas para agregarlas a la sección Listas de favoritos en la barra Acción.

### Páginas de detalles

Las páginas de detalles muestran información de un registro. La sección superior muestra los campos de dicho registro y puede actualizar estos campos en línea (si está activada la edición en línea). Las secciones inferiores de las páginas de detalles son las secciones de registros vinculados en las que puede:

- Crear otros registros vinculados al registro seleccionado, como notas o actividades.
- Revisar los registros ya vinculados.
- Editar alguno de los campos del registro vinculado al registro principal (si está activada la edición en línea).

La pantalla de visualización frontal debe aparecer en la parte inferior de la ventana del explorador. La *pantalla de visualización frontal* es una lista de enlaces a las secciones de información relacionada de la página (como secciones de registros enlazados). Para que aparezca esta pantalla, es necesario que esté activada la función pertinente.

**NOTA:** cada usuario o administrador de la compañía puede activar o desactivar la función de la pantalla de visualización frontal. La configuración personal sustituye la configuración de la compañía. Para obtener información sobre cómo cambiar la configuración de la pantalla de visualización frontal, consulte [Actualizar los datos personales](#) (en la página 672). Los colores de esta pantalla se determinan en función del tema que esté utilizando. Para obtener información acerca de cómo elegir un tema, consulte [Establecimiento del tema](#) (en la página 682).

Cuando aparezca la pantalla de visualización frontal, puede hacer clic en los enlaces de la pantalla para ir a las secciones de información relacionada sin necesidad de tener que desplazarse hacia abajo en la página. Puede contraer la pantalla haciendo clic en el signo de menos (-) de la pantalla. Para volver a ampliarla, haga clic en el signo de más (+). Esta configuración de la pantalla de visualización frontal se mantiene para todos los tipos de registros hasta que vuelva a cambiarla, incluso si cierra la sesión de Oracle CRM On Demand y vuelve a iniciarla posteriormente.

También puede eliminar por completo la pantalla de visualización frontal de las páginas de detalles. Para ello, desactive la función en su perfil personal.

En las páginas de detalles, también puede hacer lo siguiente:

- Crear un nuevo registro copiando el registro existente (para la mayoría de los tipos de registros). El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Ampliar y contraer las secciones de las páginas de detalles según sea oportuno. Esta configuración se mantiene hasta que vuelve a cambiarla, incluso si cierra la sesión de Oracle CRM On Demand y vuelve a iniciarla posteriormente.
- Hacer clic en un icono de la página de detalles para agregar el registro a la sección Listas de favoritos en la barra Acción.
- Hacer clic en el icono Nota para agregar o ver notas de otros usuarios.
- Enviar una nota a otro usuario desplazando el puntero por encima del nombre del usuario, consulte [Enviar notas a otros usuarios](#) (en la página 100).

Las páginas de detalles también pueden contener applets web personalizados configurados por el administrador de la compañía. Estos se utilizan para incrustar en la página widgets web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido web. Para obtener más información, consulte [Acerca de los subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1195).

## Páginas de edición

Las páginas de edición muestran los campos de un registro en formato editable. Puede utilizar estas páginas para actualizar la información del registro. Los campos de registros en las páginas de edición son idénticos a la parte superior de la página de detalles.

Tanto las páginas de edición como las páginas de detalles pueden contener campos de vínculos Web personalizados. Para un vínculo Web concreto, el administrador puede especificar si desea que aparezca en la página Editar, en la página Detalle o en ambas, como se describe en [Configurar enlaces Web](#) (en la página 1160).

## Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones

Si la barra de acciones está disponible para su rol de usuario, aparece a la izquierda de las páginas de Oracle CRM On Demand cada vez que inicia sesión en Oracle CRM On Demand. Durante la sesión de Oracle CRM On Demand, puede ocultar o mostrar la barra de acciones según sea necesario.

**NOTA:** el administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acciones a cada rol de usuario. El administrador de la compañía también puede hacer que la barra de acciones no esté disponible para su rol de usuario. Si la barra de acciones no está disponible para su rol de usuario, no podrá mostrarla.

En los siguientes procedimientos se describe cómo ocultar o mostrar la barra de acciones.

### *Para ocultar la barra de acciones*

- Haga clic en el espacio entre la barra de acciones y la sección principal de la página.

**SUGERENCIA:** cuando el puntero descansa en el espacio entre la barra de acciones y la sección principal de la página, el color del espacio cambia y aparece la ayuda flotante de Ocultar barra de acciones.

### *Para mostrar la barra de acciones*

- Haga clic en el espacio de la izquierda de la página.

**SUGERENCIA:** cuando el puntero descansa en el espacio a la izquierda de la página, el color del espacio cambia y aparece la ayuda flotante de Mostrar barra de acciones.

## Mi página inicial

Desde Mi página inicial, puede revisar la información de su día de trabajo. Puede:

- Comprobar las citas programadas en la sección Agenda del día.
- Revisar alertas sensibles al tiempo que le informan de fechas/horas límite, como la entrega de pronósticos, en la sección Alertas. El administrador de la compañía configura las alertas.
- Recorrer la lista de tareas abiertas, ordenadas por fecha de vencimiento y prioridad (flecha hacia arriba para 1 - Alto, ninguna flecha para 2 - Medio y flecha hacia abajo para 3 - Bajo), en la sección Tareas abiertas.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Revisar los registros creados o modificados recientemente.

En la aplicación estándar, en la sección Oportunidades potenciales creadas recientemente, aparecen las últimas oportunidades potenciales que se han creado. Tanto el usuario como el administrador de la compañía pueden personalizar Mi página inicial para que aparezcan otros tipos de registros.

- Revisar un análisis relevante.

Se pueden mostrar una o más secciones del informe en Mi página inicial, en función de cómo haya configurado el administrador de la compañía Mi página inicial. En la aplicación estándar, Mi página

inicial muestra un análisis de la calidad de las oportunidades del trimestre actual (Calidad del pipeline para el trimestre actual).

- Ver widgets Web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido Web.

En función de la configuración del administrador de la compañía y de lo que se haya incluido en el diseño de página, se puede ver contenido Web incrustado en Mi página inicial. Este contenido Web puede incluir widgets Web, como mapas de Google o vídeos corporativos y contenidos actualizables RSS. Para obtener más información acerca de la forma de configurar el contenido Web externo, consulte [Acerca de los subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1195).

El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de Mi página inicial. Además, si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

En la siguiente tabla se facilitan instrucciones para las tareas típicas que puede realizar desde Mi página inicial.

| Para   | Realice estos pasos   |
|--|---|
| <b>Alertas</b>   |   |
| Ver todas las alertas  | En la sección Alertas, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. Aparecerá la página Alertas.   |
| Ver una alerta   | En la sección Alerta, haga clic en el enlace de la alerta. Aparecerá la página Alerta con información adicional sobre la alerta.  |
| <b>Citas</b>   |   |
| Crear una cita   | En la sección Agenda del día, haga clic en Nuevo. En la página Editar cita, rellene la información necesaria y guarde el registro.  |
| Revisar un registro de cita  | En la sección Agenda del día, haga clic en el enlace Asunto de la cita que desea revisar. Aparecerá la página Detalles de la cita.  |
| Revisar las citas de este mes  | En la barra de título Agenda del día, haga clic en el icono 31. Aparecerá el Calendario con la programación del mes.  |
| Revisar las citas de esta semana   | En la barra de título Agenda del día, haga clic en el icono 7. Aparecerá el Calendario con la programación de la semana.  |
| Revisar las citas de ese día   | En la sección Agenda del día, haga clic en el enlace Ver la agenda o en el icono 1. Aparecerá el Calendario con las citas para ese día.   |
| <b>Diseño</b>  |   |
| Cambiar el diseño de Mi página inicial   | Para cambiar la información que aparece dividida en dos secciones en Mi página inicial, haga clic en Editar diseño y, a continuación, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página. |
| <b>Registros</b>   |   |
| <b>NOTA:</b> en la aplicación estándar, en la sección Oportunidades potenciales creadas recientemente, |   |

| Para  | Realice estos pasos   |
|---|---|
| aparecen las últimas oportunidades potenciales que se han creado. Tanto el usuario como el administrador de la compañía pueden personalizar Mi página inicial para que aparezcan otros tipos de registros como, por ejemplo, Cuentas modificadas recientemente. |   |
| Crear un registro   | Haga clic en Nuevo en la barra de título de la sección en que aparecen los registros. En la página de edición, rellene la información necesaria y, a continuación, guarde el registro.  |
| Revisar un registro   | En la sección en que aparecen los registros, haga clic en el enlace del registro que desea revisar. Aparecerá la página de detalles del registro.   |
| Revisar una lista de registros  | En la sección en la que aparecen los registros, haga clic en Mostrar la lista completa; a continuación, se abrirá la página de lista de registros.  |
| <b>Informes</b>   |   |
| Mostrar la gráfica por otra categoría   | En función del análisis que aparezca, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección. La gráfica y la tabla muestran los datos según la categoría seleccionada.<br><br>En la aplicación estándar, puede hacerlo en la sección Calidad del pipeline para el trimestre actual. |
| Ver los registros correspondientes a un segmento en la gráfica o tabla  | En función del análisis que aparezca, desplácese a un segmento o enlace para ver los registros comprendidos en esa categoría.<br><br>En la aplicación estándar, puede hacerlo en la sección Calidad del pipeline para el trimestre actual.  |
| <b>Tareas</b>   |   |
| Crear una tarea   | En la sección Tareas abiertas, haga clic en Nuevo. En la página Editar tarea, rellene la información necesaria y guarde el registro.  |
| Revisar un registro de tarea  | En la sección Tareas abiertas, haga clic en el enlace Asunto de la tarea que desea revisar. Aparecerá la página Detalles de la tarea.   |

## Revisar las alertas

Las alertas para toda la compañía aparecen en Mi página inicial. Los administradores de la compañía pueden utilizar alertas para difundir información para toda la compañía, como avisos de reuniones y cambios de política. Si es un representante de ventas cuya información se incluye en los pronósticos de ventas de la compañía, también recibirá una alerta cuando se haya generado el pronóstico.

### *Para revisar las alertas*

- 7 Haga clic en la ficha Página inicial.
- 8 En la sección Alertas, puede hacer lo siguiente:
  - Haga clic en el vínculo de la alerta que desea revisar, si aparece actualmente en Mi página inicial.  
Se abre la página Alertas con información de alertas adicional sobre dicha alerta.
  - Haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa.  
Se abre la página Alertas (lista) en la que puede seleccionar una alerta; seleccione una opción en la lista desplegable para limitar los tipos de registros de alerta que ve o cree su propia lista filtrada de alertas.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de alerta](#) (en la página 1128)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

## **Trabajar con el centro de mensajes**

El centro de mensajes en la barra de acciones, le permite gestionar notas propias, notas de otros usuarios y notas sobre registros, todo en un mismo lugar. El centro de mensajes promueve una colaboración y una comunicación más eficaces dentro de Oracle CRM On Demand.

El centro de mensajes puede contener:

- **Notas propias.** Puede crear notas propias en el centro de mensajes. Esto resulta práctico a la hora de registrar acciones de las que desea realizar un seguimiento o información que desee consultar posteriormente. Estas notas privadas se indican con un icono que contiene una llave.
- **Notas sobre registros a los que desea suscribirse.** En los tipos de registros en los que está admitida la función de notas, para realizar un seguimiento de las conversaciones sobre un registro determinado, desplácese a la página de detalles y suscríbase a las notas nuevas agregadas al registro. Recibirá una copia de estas notas en el centro de mensajes y podrá responder al registro desde ahí. Sólo recibirá una copia de las notas nuevas agregadas al registro, no recibirá notas sobre otros cambios realizados en él.
- **Notas enviadas por otros usuarios.** Otro usuario puede hacer clic en el icono de nota situado junto a su nombre en una página de la aplicación y enviarle una nota. Las notas que se le envíen de este modo se indican con un icono donde aparecen dos personas.

El centro de mensajes contiene un icono de nota (chincheta) y el número de mensajes nuevos aparece junto al icono de nota.

Al hacer clic en el icono de nota del centro de mensajes, aparece la lista de notas. En cada nota, aparece el nombre del usuario que la ha creado, junto con el asunto o la primera parte del texto de la nota, si no hay asunto. Aparece también la fecha de la nota o, si la nota es de la fecha actual, la hora.

Desde la lista de notas puede realizar las acciones siguientes:

| Para   | Realice estos pasos   |
|--|---|
| Ver una nota                                     | Desplácese hasta la nota en cuestión. Si la nota se ha enlazado con un registro al que está suscrito, puede desplazarse al registro desde el enlace de la nota.   |
| Crear una nota nueva                             | Haga clic en Nueva nota. Escriba un asunto en la primera línea si es necesario y haga clic en Guardar. El asunto es opcional; si no proporciona un asunto, se copian los primeros caracteres del texto de la nota a la línea de asunto.   |
| Responder a una nota                             | Desplácese hasta la nota en cuestión, haga clic en Responder y escriba la nota. Al hacer clic en Guardar, se envía la respuesta al centro de mensajes del usuario que le haya enviado la nota. Si selecciona Publicar, la respuesta se publica en la página de detalle relevante y se les envía a todos los usuarios suscritos al registro. |
| Eliminar una nota                                | Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en Eliminar. Esta acción elimina la copia de la nota del centro de mensajes, pero no elimina la nota real de la página de detalle del registro.  |
| Ver detalles del usuario que ha enviado una nota | Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en el nombre de usuario. Aparece la página de detalles del usuario.  |

Puede incrustar el centro de mensajes como widget Web en otras aplicaciones. Para obtener más información, consulte [Incrustar un widget Centro de mensajes](#) (en la página 695).

Una vez incrustado el centro de mensajes como widget Web, puede hacer clic en el botón Actualizar para actualizar el centro de mensajes con los últimos mensajes de Oracle CRM On Demand.

## Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS

En Oracle CRM On Demand, los subprogramas de contenidos actualizables RSS se pueden utilizar para suscribirse a contenido actualizado con regularidad en el que tenga interés, como entradas de blog, titulares de noticias o podcasts. Este contenido puede, por ejemplo, complementar la información de CRM con información procedente de proveedores de noticias a los que esté suscrito. Podría mostrar noticias generales del mercado en su página inicial. Además, podría tener noticias e información específicas de los empleados de cliente en la página de detalles de los contactos.

Oracle CRM On Demand dispone de un lector para este tipo de contenido integrado en la aplicación, que agrega contenido para que nunca tenga que salir de la aplicación. Por ejemplo, en lugar de visitar otra página Web para consultar noticias del mercado, la información se facilita en Oracle CRM On Demand. Además de agregar contenido, este lector puede aceptar parámetros de campos de registro y de usuario.

Los subprogramas de contenidos actualizables RSS son un tipo de subprograma Web personalizado, creado por el administrador de la compañía, en el que se especifica la dirección URL de un contenido RSS. Este tipo de subprogramas, por tanto, puede aparecer en los siguientes lugares:

- Mi página inicial



- Páginas iniciales de tipos de registro
- Páginas de detalle de tipos de registro
- La barra Acción

Para obtener más información sobre subprogramas Web personalizados, consulte [Acerca de los subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1195).

Debe agregar el subprograma al diseño de la página inicial, al diseño de la página de detalle o al diseño de la barra Acción, si no aparece ya en la página o en la barra Acción.

El administrador de la compañía puede especificar si un subprograma de contenidos RSS es configurable. Si es el caso, aparece un enlace de configuración junto con el subprograma y se puede cambiar el nombre del subprograma y la dirección URL asociada a éste, de forma que aparezca un contenido RSS diferente. Si el subprograma de contenidos actualizables RSS no es configurable, no aparece este enlace.

**El administrador de la compañía sólo permitirá la configuración de algunos subprogramas de contenidos actualizables RSS.**

Si el administrador de la compañía elimina un subprograma de contenidos actualizables RSS, las versiones personalizadas del subprograma también se eliminan de la aplicación. Por ejemplo, si un usuario tiene un subprograma de contenidos sobre noticias de la CNN en su página inicial y otro usuario configura el subprograma para noticias de la NBC en la suya, ambos usuarios pierden acceso al contenido del subprograma si se elimina el original.

#### ***Para configurar un subprograma de contenidos actualizables RSS***

- 1 Haga clic en el enlace Configurar.
- 2 En el campo Nombre, escriba el nombre correspondiente al subprograma.
- 3 En el campo Dirección URL, edite la dirección según sea necesario.
- 4 Haga clic en Guardar.

El contenido se actualiza con datos de la dirección URL configurada.

**Nota:** Puede hacer clic en [Utilizar predeterminado](#) para volver a la dirección URL que haya definido el administrador de la compañía.

## **Trabajar con registros**

En esta sección se describen los procedimientos habituales que se pueden realizar en la mayoría de los registros. Haga clic en el tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46)
- [Vista previa de registros](#) (en la página 64)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)

- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Actualizar los registros vinculados desde registros principales](#) (en la página 74)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Crear y restringir listas](#) (en la página 81)
- [Exportar registros en listas](#) (en la página 90)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 92)
- [Actualizar grupos de registros](#) (en la página 95)
- [Combinar registros](#) (consulte "[Combinación de registros](#)" en la página 96)
- [Agregar notas](#) (en la página 97)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)
- [Imprimir información que aparece en las páginas](#) (en la página 122)

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421)

## Creación de registros

Puede crear registros desde distintas áreas de la aplicación. El área que elija dependerá de si desea:

- Crear el registro en una ventana emergente independiente de los registros en los que esté trabajando. Seguirá situado en el área principal de la aplicación.
- Crear el registro mediante el botón Nuevo de la página inicial, de listas o de detalles. Cada una de estas páginas abre el mismo formulario que los otros métodos, pero el foco se desplaza desde la página actual a la página Editar. Deberá utilizar el enlace Atrás para volver a la página donde estaba trabajando.
- Crear el registro de un tipo distinto que se enlace automáticamente al registro en el que está trabajando actualmente.

También puede crear registros de las siguientes formas:

- Mediante la importación de los registros:
  - Con el Asistente de importación para importar registros de archivos de valores separados por comas (CSV) externos si su rol de usuario tiene el privilegio de Importación personal
  - Con la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand
  - Con servicios web para sincronizar los registros con otras aplicaciones

El tipo de registro que puede importar depende de los privilegios asignados al rol de usuario. Para obtener más información sobre la importación de registros de archivos CSV externos y otros orígenes externos, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421).

- Mediante la conversión de los registros de oportunidades potenciales. En función de las opciones que seleccione en la página Convertir oportunidad potencial, puede crear uno o varios de los siguientes registros mediante la conversión de un registro de oportunidad potencial:

- Un registro de cuenta
- Un registro de contacto
- Un registro de oportunidad

Para obtener más información sobre la conversión de oportunidades potenciales, consulte [Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades](#) (en la página 184).

- Mediante la conversión de los registros del registro del negocio. En función de las opciones que seleccione en la página Convertir registro del negocio, puede crear uno o varios de los siguientes registros mediante la conversión de un registro del negocio:

- Un registro de cuenta
- Un registro de contacto
- Un registro de oportunidad

Para obtener más información sobre la conversión de registros del negocio, consulte [Convertir registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades](#) (consulte "Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades" en la página 384).

**CONSEJO:** Para impedir la duplicación de registros, busque el registro antes de crear uno nuevo; consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**NOTA:** un asterisco (\*) junto al nombre del campo indica que es un campo necesario.

### ***Para crear un registro mediante la sección Crear***

- 1 Desde cualquier página, vaya a la sección Crear en la barra Acción.
- 2 En la lista, haga clic en el enlace correspondiente al tipo de registro.
- 3 En el formulario Nuevo registro, introduzca la información de registro.
- 4 Guarde el registro.

### ***Para crear un registro desde la página inicial, de listas o de detalles***

- 1 Desde cualquiera de estas páginas, haga clic en el botón Nuevo en la barra de título.
- 2 En la página Editar, introduzca la información de registro.
- 3 Guarde el registro.

### *Para crear un registro enlazado al registro seleccionado*

- 1 Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles del registro, desplácese a la sección adecuada.
- 3 En la barra de título de esa sección, haga clic en el botón Nuevo o Añadir.
- 4 En la página Editar, introduzca la información de registro.
- 5 Guarde el registro.

## Introducir información en registros

Cuando crea registros, puede introducir directamente la información en algunos campos o bien seleccionar valores en una lista desplegable. Además, en algunos campos puede hacer clic en un ícono situado a la derecha del campo para mostrar una ventana desde la cual seleccionar valores o introducirlos. Los iconos en los que puede hacer clic son los siguientes:

- **Ícono de teléfono.** Le permite introducir los detalles de un número de teléfono.
- **Ícono de agenda.** Le permite seleccionar una fecha.
- **Ícono de moneda.** Le permite buscar y seleccionar una moneda.
- **Ícono Búsqueda (lupa).** Le permite buscar y seleccionar un registro, o varios registros, que se asociarán al registro que está creando. El ícono Búsqueda también se utiliza para seleccionar valores en campos de lista de opciones de selección múltiple.

## Acerca de las listas de opciones de selección múltiple

Una lista de opciones de selección múltiple es una lista de opciones desde la que puede seleccionar varios valores. Cuando hace clic en el ícono Búsqueda de una lista de opciones de selección múltiple, aparece una ventana emergente que le permite seleccionar los valores necesarios moviendo los valores de una lista de disponibilidad a una lista de elementos seleccionados. También puede ordenar los valores de la lista de elementos seleccionados.

Los siguientes tipos de registros admiten las listas de opciones de selección múltiple:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Oportunidad potencial
- Oportunidad

- Socio
- Solicitud de servicio

### Acerca de los campos de números de teléfono

Los campos de teléfono tienen un icono de teléfono al lado. Al hacer clic en el icono se abre una ventana de verificación de teléfono, donde puede hacer lo siguiente:

- Seleccionar el país del número de teléfono.
- Introducir el código de ciudad o área.
- Introducir el número local.
- Introducir un número de extensión, si existe.

Al guardar el número de teléfono, Oracle CRM On Demand antepone al número de teléfono introducido lo siguiente:

- Un símbolo más (+) que representa el código de acceso internacional para llamadas realizadas fuera del país.

Por ejemplo, si la configuración regional del registro del usuario es Inglés - Estados Unidos, el símbolo más representa el código de acceso internacional 011. Si la configuración regional es Francés - Francia, el símbolo más representa 00.

- El código de llamada del país seleccionado para el número de teléfono.

Por ejemplo, si selecciona España como país del número de teléfono, Oracle CRM On Demand antepone 34 al número de teléfono, junto con el símbolo más.

**CONSEJO:** si desea averiguar el código de llamada de un país determinado, puede hacer clic en el icono de teléfono, seleccionar el país y guardar la información. El código de ese país aparecerá en el campo Teléfono.

### Acerca de los campos de dirección

En las direcciones, la aplicación muestra distintos campos para poder indicar información específica del país. Por ejemplo, si selecciona Japón como país para la dirección de facturación de una cuenta, los otros campos de dirección cambiarán y aparecerán los campos necesarios para las direcciones de Japón, como Chome, Ku y Shi/Gun.

Por lo general, las direcciones se almacenan con el tipo de registro específico. Sin embargo, algunas direcciones se traspasan cuando enlaza registros. Por ejemplo, si introduce la dirección de facturación y envío de una cuenta, la dirección de facturación aparecerá en la página Detalle del contacto cuando enlace la cuenta con el contacto.

Si el administrador de la compañía ha agregado la sección Direcciones a la aplicación, podrá realizar un seguimiento de las direcciones adicionales de registros como las cuentas y los contactos. Cuando realice seguimientos de direcciones de contactos, la dirección principal es siempre la introducida en la sección Dirección alternativa.

## Búsqueda de registros

Puede buscar un registro específico, como una cuenta, contacto u oportunidad mediante cualquiera de los siguientes métodos:

### ■ Sección Buscar en la barra Acción

La sección Buscar, ubicada en la esquina superior izquierda, es una forma rápida de buscar un registro existente. Puede usar la sección Buscar para realizar una búsqueda para la mayoría de los tipos de registros. Antes de crear una cuenta o contacto nuevos, entre otras cosas, es conveniente comprobar si ya existe.

### ■ Búsqueda alfabética o filtro rápido en las páginas de lista para el tipo de registro

Todos los tipos de registro tienen una página de listas donde puede ver un subconjunto de registros u ordenar registros.

### ■ Ventanas de búsqueda para algunos campos

Al especificar la información del registro, puede ver el icono de búsqueda situado junto a un campo. Esto indica que puede seleccionar un registro existente para que rellene el campo en lugar de escribir la información. En la ventana de búsqueda, los registros se muestran como una lista y puede utilizar la búsqueda alfabética o el filtro rápido si están disponibles.

## Usar la sección Buscar para buscar registros

En el primer campo de la sección Buscar de la barra de acciones, puede seleccionar el tipo de registro que desea buscar. Puede seleccionar Todo para buscar todos los tipos de registro o, si lo prefiere, puede seleccionar un tipo de registro individual. Puede establecer el tipo de registro predeterminado para la sección Buscar. Para obtener más información, consulte [Establecimiento del tipo de registro de búsqueda predeterminado](#) (consulte "[Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado](#)" en la página 681).

Si realiza la búsqueda por un único tipo de registro, los resultados de búsqueda aparecen en una página de listas y, por tanto, podrá trabajar con la lista de registros. El número de campos (columnas) que aparecen en la lista se basa en el diseño de búsqueda que haya definido el administrador de la compañía para su rol y para el tipo de registro. Puede restringir aún más la lista mediante las características de gestión de listas de Oracle CRM On Demand y también puede guardar los resultados de búsqueda como una nueva lista. Para obtener más información sobre cómo gestionar las listas de registros, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

Si busca todos los tipos de registros, se muestra la página Resultados de la búsqueda con distintas secciones para cada tipo de registro encontrado en la búsqueda.

Si realiza búsquedas con campos basados en texto, no se distingue entre mayúsculas y minúsculas, a no ser que aparezca el texto *distingue entre mayúsculas y minúsculas* atenuado en el campo de entrada. El texto atenuado desaparece al hacer clic en el campo.

La sección Buscar de la barra de acciones también contiene un enlace a la página Búsqueda avanzada, que le permite buscar en varios tipos de registros a la vez y buscar con campos de fecha. También proporciona mejores capacidades de filtro. Para obtener más información, consulte [Uso de búsqueda avanzada](#) (en la página 51).

Oracle CRM On Demand admite dos tipos de búsqueda: la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave. El administrador de la compañía se encarga de determinar el tipo de búsqueda. En general, la búsqueda dirigida proporciona mejores resultados.

**NOTA:** en caso de que se trate sólo de una búsqueda dirigida, es posible que aparezca un selector de libros en la sección Buscar de la barra de acciones. Puede utilizarlo para restringir la búsqueda para buscar sólo los registros que pertenezcan a un libro de usuario determinado (al que normalmente se hace referencia como un usuario) o un libro personalizado (al que normalmente se hace referencia como un libro). Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 62).

## Acerca de la búsqueda dirigida

En caso de que el administrador de la compañía seleccione la búsqueda dirigida como el tipo de búsqueda predeterminado para la compañía, es posible que vea varios campos de búsqueda en la sección Buscar de la barra de acciones. Los campos que se visualizan dependen del tipo de registro seleccionado en la lista y de los diseños de búsqueda que configure el administrador de la compañía para cada tipo. Una búsqueda dirigida devuelve registros donde los valores que especifica en los campos de búsqueda coinciden con los valores correspondientes en los registros del tipo seleccionado. Asimismo, sólo muestra los registros donde se encuentra una coincidencia para cada uno de los valores introducidos, lo que equivale a utilizar la condición AND entre los campos de búsqueda. Si deja un campo en blanco, éste no se tiene en cuenta en la búsqueda.

**NOTA:** no puede especificar un valor nulo en un campo de búsqueda de la barra de acciones. Para especificar un valor nulo, debe utilizar la búsqueda avanzada. Para obtener más información, consulte [Uso de la búsqueda avanzada](#) (consulte "Uso de búsqueda avanzada" en la página 51).

## Acerca de los comodines en la búsqueda dirigida

De forma predeterminada, a cada valor de búsqueda que se introduzca en un campo de búsqueda dirigida se le añade un comodín o el signo de asterisco (\*) por lo que no es necesario agregar el comodín a la cadena de búsqueda. Puede anteponer el comodín a los valores de búsqueda o utilizarlo entre valores. No puede utilizar comodines en las listas de opciones de valores predeterminados.

Por ejemplo, en una búsqueda dirigida de registros de cuenta, el diseño de búsqueda predeterminado le permite introducir cadenas de búsqueda para los campos Nombre de cuenta y Ubicación. Ninguno de estos campos distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si introduce *C* en el campo Nombre de cuenta y *Oficina central* en el de Ubicación, la expresión de la búsqueda dirigida se interpreta de esta forma:

Mostrar todas las cuentas cuyo Nombre de cuenta equivale a *C\** y Ubicación a *Oficina central\**

La búsqueda devuelve todas las cuentas en las que el nombre de cuenta empieza por la letra *C* (en mayúsculas y minúsculas) y donde el valor del campo Ubicación empieza por *Oficina central* (con cualquier combinación de mayúsculas y minúsculas).

**NOTA:** el uso de comodines influye en el rendimiento de la búsqueda, es decir, si se antepone un comodín al valor, la búsqueda es más lenta.

El uso de comodines está restringido en búsquedas de coincidencias exactas, como se describe en la siguiente sección.

## Búsqueda de coincidencias exactas

Si conoce el valor exacto de un campo del registro que está buscando, puede realizar una búsqueda de coincidencia exacta anteponiendo un signo igual (=) a la cadena de búsqueda. En este caso, el comportamiento de la búsqueda dirigida es el siguiente:

- No se agrega un comodín al final de la cadena de búsqueda.

Si el campo de búsqueda distingue entre mayúsculas y minúsculas, la búsqueda devuelve las coincidencias exactas de la cadena de búsqueda. Si no distingue entre mayúsculas y minúsculas, devuelve todas las coincidencias, incluyendo una combinación de mayúsculas y minúsculas.

Por ejemplo, si introduce *=Acme* como valor de búsqueda en el campo Nombre de cuenta, la búsqueda devuelve todos los registros de cuenta en los que el nombre es *Acme*, *ACME* o cualquier combinación del nombre en mayúsculas y minúsculas, porque el campo Nombre de cuenta no distingue entre mayúsculas y minúsculas. La búsqueda no devuelve ningún registro en el que el nombre de cuenta contenga la palabra *Acme* junto con otros caracteres, por ejemplo, *Acme Inc*, *Acme Incorporated* o *Acme SuperStore*.

- Si utiliza de forma explícita un comodín en la cadena de búsqueda, éste se considera texto.

Por ejemplo, si hay dos registros de cuenta con los nombres *Acme\** y *Acme Super Store*, al introducir *=Acme\** en el campo de búsqueda Nombre de cuenta, la búsqueda devuelve el registro en el que el nombre de cuenta es *Acme\** pero no devuelve *Acme Super Store*.

- Si el valor de campo de un registro empieza por un signo igual, sólo el segundo signo igual que introduzca en el campo de búsqueda se considerará parte de la cadena de búsqueda.

Por ejemplo, si hay dos registros de cuenta con los nombres *=Acme Super Store* y *Acme Super Store*, al introducir *=Acme Super Store* en el campo de búsqueda Nombre de cuenta, la búsqueda devuelve el registro en el que el nombre de cuenta es *=Acme Super Store* pero no devuelve *Acme Super Store*.

Se aplican las siguientes restricciones al uso del signo igual como prefijo:

- No se admite el prefijo de signo igual en los campos de búsqueda de tipo de campo Teléfono.
- No se puede utilizar un prefijo de signo igual en un valor de un campo de búsqueda de lista de opciones.

## Acerca de la búsqueda por palabras clave

En caso de que el administrador de la compañía seleccione la búsqueda por palabras clave como el tipo de búsqueda para la compañía, sólo verá un campo de búsqueda en la sección Buscar de la barra de acciones. Este tipo de búsqueda busca determinados campos para encontrar coincidencias con el texto que ha introducido en el campo de búsqueda. Muestra todos los registros en los que se ha encontrado la cadena de texto introducida en cualquiera de los campos buscados, lo que equivale a utilizar una condición OR en los campos predeterminados.

Por ejemplo, en una búsqueda por palabras clave de registros de solicitud de servicio, se busca en los campos Número de servicio y Asunto. Si introduce el valor *1234* en el campo de búsqueda de la barra de acciones, los resultados serán los siguientes:

- Todos los registros cuyo valor del campo Número de servicio contenga la cadena *1234*, como los números de solicitudes de servicio *12345* y *01234*.
- Todos los registros en los que el texto del campo Asunto contenga la cadena *1234*, como *El cliente ha informado de un problema con el producto número 1234*.

Algunos tipos de registro no admiten la búsqueda por palabras clave. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten esta búsqueda, así como información sobre los campos de búsqueda de cada tipo de registro en esta búsqueda por palabras clave, consulte [Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave](#) (en la página 55).

El procedimiento siguiente explica cómo buscar un registro con la sección Buscar de la barra de acciones.



### Para buscar un registro usando la sección Buscar

- 1 Desde cualquier página, vaya a la sección Buscar en la esquina superior izquierda.
- 2 Para buscar todos los tipos de registros o para restringir la búsqueda a sólo un tipo de registro:
  - a En la lista desplegable, seleccione Todo (para una consulta más lenta) o un tipo de registro (para una consulta más rápida).
  - b Dependiendo de la configuración, puede introducir el valor de la búsqueda para un único campo de texto o para varios campos de texto.
  - c Haga clic en Ir.

**NOTA:** al seleccionar la opción Todo en la lista desplegable de tipos de registro, los tipos de registro Objeto personalizado 01, 02 y 03 se incluyen en la búsqueda, pero no otros tipos de registro Objeto personalizado.

**CONSEJO:** si aparece un mensaje en el que se indica que la solicitud de búsqueda ha alcanzado el tiempo de espera, puede utilizar la búsqueda avanzada para restringir los criterios. Para obtener más información, consulte [Uso de la búsqueda avanzada](#) (consulte "Uso de búsqueda avanzada" en la página 51). También puede encontrar información sobre la optimización de búsquedas y listas en el sitio web de formación y soporte. Para acceder a él, haga clic en el enlace de formación y soporte situado al principio de la página Oracle CRM On Demand.

- 3 Haga clic en el enlace del registro en el que desea trabajar.  
Aparecerá la página de detalles de ese registro.

### Buscar un registro en una página de listas

Utilice el procedimiento siguiente para buscar registros en una página de listas. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en una página de listas, consulte [Filtrado de listas](#) (consulte "Filtrar listas" en la página 86).

### Para buscar un registro en la página de listas

- 1 Haga clic en la ficha del tipo de registro que desea buscar.
- 2 En la página inicial del registro, seleccione la lista filtrada que incluye el registro que está intentando buscar.  
  
También puede ir la lista requerida en la sección Listas de favoritos de la barra de acciones, si está disponible allí.
- 3 En la página de listas, puede hacer lo siguiente:
  - Usar una búsqueda alfabética para buscar el registro.
  - Usar una búsqueda de filtro rápido para buscar el registro.
  - Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.

- 4 Haga clic en el enlace del registro en el que desea trabajar.

Aparece la página de detalles del registro.

### Usar la ventana de búsqueda para buscar registros

Al introducir la información de registro, si hace clic en el icono de búsqueda junto a un campo, aparece una ventana de búsqueda en la que puede buscar y seleccionar registros. En algunos casos, sólo puede seleccionar un registro y, en otros, puede seleccionar varios registros. Al seleccionar un registro, se crea automáticamente una asociación con el registro principal que está creando. Si selecciona un registro, la asociación será única; si selecciona varios, la asociación será múltiple. Una vez seleccionado un registro, se muestra el nombre del registro asociado en el campo.

La apariencia de la ventana de búsqueda depende de si se trata de una asociación única o múltiple. Si hay una asociación única, se muestra una lista de registros y puede seleccionar un único registro. Si hay una asociación múltiple, se muestran dos listas, una lista de registros disponibles y una lista de registros seleccionados.

La apariencia de la ventana de búsqueda también depende de si está activada para su compañía la búsqueda por palabra clave o la búsqueda dirigida (el método de búsqueda recomendado):

- **Si está activada la búsqueda por palabra clave.** Se muestra un campo de texto único donde puede introducir los criterios de búsqueda y presionar Intro, o puede hacer clic en Ir para restringir la lista de registros.
- **Si está activada la búsqueda dirigida.** Se muestran los campos de búsqueda de filtro rápido a la derecha de la etiqueta Mostrar los resultados en los que. Puede especificar un criterio de búsqueda y presionar Intro, o puede hacer clic en Ir para restringir la lista de registros. También se muestra un enlace Avanzado y un selector de libros.

En la ventana de búsqueda, se puede mostrar un selector de libros que le permite restringir la búsqueda a los registros que pertenecen a un usuario o libro determinado. Para obtener más información, consulte [Usar el selector de libros](#) (consulte "[Uso del selector de libros](#)" en la página 62).

Dependiendo del tipo de registro, se puede mostrar una lista adicional en la esquina superior izquierda de la ventana. Por ejemplo, en la página Editar tarea, si selecciona un valor válido en el campo Cuenta y abre la ventana de búsqueda para el campo Contacto principal, se mostrará una lista con dos valores: Contactos para cuenta relacionada y Todos los contactos. Si hace clic en el botón Ir, el valor seleccionado en la lista desplegable se utiliza para restringir la lista de registros.

### Para buscar registros mediante la ventana de búsqueda

- 1 Haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo.
- 2 Se muestra la ventana de búsqueda con una lista de registros disponibles.

En la ventana de búsqueda, puede hacer lo siguiente:

- Si está activada la búsqueda dirigida, use una búsqueda de filtro rápido para filtrar la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- Si está activada la búsqueda dirigida, haga clic en el vínculo Avanzado para filtrar la lista; esto es similar a [Usar búsqueda avanzada](#) (consulte "[Uso de búsqueda avanzada](#)" en la página 51).

- Para algunos tipos de registros, haga clic en Nuevo para crear un nuevo registro, que se agregará a la lista.
  - Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
- 3 Haga clic en el enlace Seleccionar para seleccionar los registros que necesite y haga clic en Aceptar.
- En aquellos casos en los que puede seleccionar más de un registro, haga clic en Seleccionar para cada registro que necesite. Los registros se mueven de la lista Registros disponibles a la lista Registros seleccionados.
- NOTA:** En la ventana de búsqueda, haga clic en Borrar valor actual para quitar la información ya seleccionada y dejar el campo en blanco. El botón Borrar valor actual no está disponible si está activado Asociaciones inteligentes.

## Uso de búsqueda avanzada

Se puede usar la búsqueda avanzada para:

- Buscar uno o varios tipos de registros a la vez
- Buscar registros con campos de búsqueda de fecha
- Buscar usando criterios de filtro para cada campo

Las secciones disponibles en la página Búsqueda avanzada cambian en función de si ha seleccionado un único tipo de registro o varios tipos de registros para su búsqueda.

## Acerca de las búsquedas avanzadas de tipos de registro únicos

Una búsqueda avanzada de un tipo de registro único es similar a una búsqueda dirigida de la sección Buscar de la barra de acciones. Puede realizar la búsqueda con varios campos del tipo de registro. Sin embargo, una búsqueda avanzada también permite realizar lo siguiente:

- Seleccionar cualquier campo visible para el rol de usuario como campos de búsqueda
- Especificar las condiciones, los valores de filtro y los operadores (AND, OR) que definen el filtro
- Especificar los campos que se mostrarán en el resultado de la búsqueda

**NOTA:** en una búsqueda avanzada de tipo de registro único, no se utiliza el signo igual (=) para buscar una coincidencia exacta. En su lugar, se utiliza la condición Igual que.

Al utilizar la búsqueda avanzada para buscar un tipo de registro único, el rol de usuario determina qué campos se pueden buscar y cuáles se pueden ver en los registros devueltos por la búsqueda, de la siguiente manera:

- Si tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para el rol de usuario, podrá buscar y ver todos los campos en los registros devueltos.

**NOTA:** se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si no tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar y ver sólo los campos mostrados en el diseño de página de detalle asignado al rol de usuario para un tipo de registro concreto. Si el administrador de la compañía ha definido diseños de página dinámicos para el tipo de registro de su rol de usuario, podrá buscar y ver todos los campos mostrados en los distintos diseños de página dinámicos asignados al rol de usuario.

**NOTA:** los *diseños dinámicos* son diseños de página que muestran distintos conjuntos de campos para distintos registros del mismo tipo, dependiendo del valor de lista de opciones seleccionado en un determinado campo del registro.

Cuando se utiliza la búsqueda avanzada para buscar un único tipo de registro, los resultados de la búsqueda se muestran en una página de lista y puede entonces trabajar con la lista de registros. Para obtener más información sobre la gestión de listas de registros, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

### Acerca de las búsquedas avanzadas de varios tipos de registro

Una búsqueda avanzada de varios tipos de registro es una búsqueda por palabras clave. Puede buscar todos o algunos tipos de registro que admitan búsqueda por palabras clave. Cuando se utiliza la búsqueda avanzada para buscar varios tipos de registro, aparece una página Resultados de la búsqueda con diferentes secciones para cada tipo de registro encontrado.

**NOTA:** al seleccionar la opción Todos los tipos de registro en la lista de tipos de registro para la búsqueda, sólo los tipos que admiten la búsqueda por palabras clave se incluyen en la búsqueda. Para buscar los tipos de registro que no admiten palabras clave, debe buscar cada registro de forma individual.

Para obtener más información sobre la búsqueda por palabras clave, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

#### *Para realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único*

- 1 En la barra de acción, en la sección de búsqueda, haga clic en Avanzada.
- 2 En la página Búsqueda avanzada, haga lo siguiente:
  - d Seleccione el botón de selección Los siguientes tipos de registro.
  - e Active la casilla de verificación del tipo de registro que desee buscar.
  - f Asegúrese de que las casillas de los demás tipos no están activadas.
- 3 En la sección Buscar en, seleccione una de las opciones siguientes:
  - Conjunto de registros
  - Libro

**NOTA:** la sección Buscar en no se muestra para los tipos de registro que no tienen propietarios, por ejemplo, los tipos de registro Producto y Usuario. La opción Libro de la sección Buscar en sólo está disponible si se ha activado la función Libro para la compañía.

- 4 En la sección Buscar en, si ha seleccionado la opción Conjunto de registros, elija una de las opciones siguientes para especificar el conjunto que desea buscar:

- **Todos los registros que puedo ver.** Incluye los registros para los que tiene acceso de Vista como mínimo, tal como define su jerarquía organizativa, el nivel de acceso de su rol y el nivel de acceso para los registros compartidos.
  - **Todos los registros que poseo.**
  - **Todos los registros en los que esté en el equipo.** Incluye sólo registros en la lista filtrada donde se cumpla una de las condiciones siguientes:
    - Son de su propiedad.
    - El propietario los comparte con el usuario mediante la función Equipo.
    - Los registros se comparten con el usuario a través de la función de asignación de grupo para cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras.
  - **Todos los registros que mis subordinados o yo poseemos.** Incluye los registros que poseen sus subordinados si se ha activado Visibilidad del administrador en el perfil de la compañía. Si no se ha activado, esta opción incluye sólo los registros que le pertenezcan.
  - **Todos los registros en los que mis subordinados o yo estén en el equipo.** Incluye los registros en los que sus subordinados están en el equipo si se ha activado Visibilidad del administrador en el perfil de la compañía. Si no se ha activado, esta opción incluye sólo los registros en los que esté en el equipo.
  - **Mi libro predeterminado.** El ajuste predeterminado para el selector de libros, tal como está definido por el administrador de la compañía.
- 5 En la sección Buscar en, si ha seleccionado la opción Libro, elija un libro, usuario o delegado en el selector de libros.
- Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 62).
- 6 En la sección Seleccionar sensibilidad a mayúsculas y minúsculas, active la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas, si es necesario.
- Si se activa esta casilla de verificación, los campos en los que la búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas se muestran en azul en la sección Introducir criterios de búsqueda.
- 7 En la sección Introducir criterios de búsqueda, haga lo siguiente:
- a Seleccione un campo en la lista Campo.
- Los campos se rellenan automáticamente con los campos de búsqueda dirigida para el tipo de registro.
- Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de búsqueda. Si los criterios de búsqueda incluyen un campo que no está optimizado para la búsqueda, ésta podría ser más lenta.
- b Especifique las condiciones, los valores de filtro y los operadores (AND, OR) que definen el filtro.
- Para obtener más información sobre el uso de condiciones de filtro, consulte [Acerca de las condiciones de filtro](#) (en la página 56).

**PRECAUCIÓN:** Al especificar los valores de filtro, compruebe que aplica las reglas descritas en [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 61). De lo contrario, es posible que no encuentre los registros correctos.

### Ejemplos

**Cuentas:** Si desea crear una lista filtrada de cuentas de Canadá con unos ingresos anuales superiores a 100.000.000 dólares, rellene el formulario de la siguiente manera:

| Campo            | Condición | Valores   |     |
|------------------|-----------|-----------|-----|
| Ingresos anuales | Mayor que | 100000000 | AND |
| País             | Igual a   | Canadá    |     |

**Pistas:** Si desea crear una lista filtrada de pistas con unos ingresos posibles superiores a 100.000 dólares y la evaluación A o B, rellene el formulario de la siguiente manera:

| Campo                | Condición | Valores |     |
|----------------------|-----------|---------|-----|
| Ingresos potenciales | Mayor que | 100000  | AND |
| Evaluación           | Menor que | C       |     |

- 8 Haga clic en Ir.

### *Para realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro*

- 1 En la barra de acción, en la sección de búsqueda, haga clic en Avanzada.
- 2 En la página Búsqueda avanzada, seleccione la opción que desee según se indica a continuación:
  - Seleccione la opción Todos los tipos de registro para buscar todos los tipos de registro que admiten búsqueda por palabras clave. Esta consulta es más lenta.
  - Seleccione la opción Los siguientes tipos de registro y active las casillas de verificación de cada tipo de registro que desee buscar.
- 3 En el campo Palabras clave, introduzca el valor por el que desea buscar o déjelo en blanco para buscar sólo en función de las fechas que proporcione.

**NOTA:** en el campo Palabras clave, no es necesario usar un carácter comodín (\*) para una palabra parcial, porque se agrega automáticamente un carácter comodín al comienzo y al final de la entrada del usuario. No se admite el uso del signo igual (=) para la coincidencia exacta.

- 4 Si es necesario, introduzca el intervalo de fechas (utilice cuatro dígitos para el año, por ejemplo, 2010):
  - En Citas, la fecha se aplica a Hora de inicio (fecha).
  - En Tareas, la fecha se aplica a Fecha de vencimiento.
  - En Oportunidades, la fecha se aplica a Fecha de cierre.
  - Para los demás tipos de registros, la fecha se aplica a Fecha de creación.

## 5 Haga clic en Ir.

Los resultados aparecen para cada tipo de registro.

**CONSEJO:** si un mensaje indica que la solicitud de búsqueda ha alcanzado el tiempo de espera, restrinja los criterios de búsqueda y vuelva a intentarlo. También puede encontrar información sobre la optimización de búsquedas y listas en el sitio web de formación y soporte. Para acceder a él, haga clic en el enlace de formación y soporte situado al principio de la página de Oracle CRM On Demand.

## Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave

Oracle CRM On Demand admite dos tipos de búsqueda en la sección Buscar de la barra de acciones: la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave. El administrador de la compañía determina el tipo de búsqueda disponible en la sección Buscar de la barra de acciones para la compañía.

En la página Búsqueda avanzada de Oracle CRM On Demand, el tipo de búsqueda depende de las opciones que seleccione, de la siguiente forma:

- Si busca varios tipos de registro, la búsqueda es por palabras clave.
- Si busca un tipo de registro único, la búsqueda es similar a la búsqueda dirigida de la sección Buscar de la barra de acciones.

Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida y por palabras clave, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46). Para obtener más información sobre la búsqueda avanzada, consulte [Uso de búsqueda avanzada](#) (en la página 51).


Todos los tipos de registro admiten la búsqueda dirigida, pero algunos no admiten la búsqueda por palabras clave. La siguiente tabla muestra los tipos de registro admitidos para la búsqueda por palabras clave. Para cada tipo de registro, la tabla muestra los campos que Oracle CRM On Demand busca con una búsqueda por palabras clave.

| Para este tipo de registro | Se buscan estos campos                       |
|----------------------------|--|
| Cuentas                    | Nombre de la cuenta, Ubicación               |
| Citas                      | Asunto                                       |
| Campañas                   | Código fuente, Nombre de la campaña          |
| Contactos                  | Apellidos, Nombre, Correo electrónico        |
| Objetos personalizados 01  | Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2 |
| Objetos personalizados 02  | Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2 |
| Objetos personalizados 03  | Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2 |
| Oportunidades potenciales  | Apellidos, Nombre                            |

| Para este tipo de registro   | Se buscan estos campos                              |
|--|---|
| Oportunidades  | Nombre de oportunidad                               |
| Productos  | Nombre del producto, Categoría del producto, Estado |
| Solicitudes de servicio  | Número de SS, Asunto                                |
| Soluciones   | ID de solución, Título                              |
| Tareas   | Asunto  |
| Usuarios   | Apellidos, Nombre, Correo electrónico               |
| <b>Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> |   |
| Fondos   | Nombre del fondo, Estado                            |
| Solicitudes de fondos  | Nombre de solicitud de fondos, Estado               |
| <b>Específico de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>  |   |
| Socios   | Nombre del socio, Ubicación                         |
| <b>Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>   |   |
| Concesionario  | Nombre, Sitio                                       |
| Vehículos  | NIV   |
| <b>Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>  |   |
| Eventos de formación médica  | Nombre, Ubicación                                   |
| <b>Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>   |   |
| Unidades familiares  | Nombre de la unidad familiar                        |
| Carteras   | Número de cuenta                                    |

## Acerca de las condiciones de filtro

En las búsquedas, están disponibles distintas condiciones de filtro dependiendo del tipo de datos del campo de búsqueda, tal como se muestra en la tabla siguiente.

| Tipo de datos   | Condiciones de filtro disponible  |
|-----------------|---|
| Número, Entero, |  Entre |



| Tipo de datos      | Condiciones de filtro disponible  |
|--------------------|---|
| Porcentaje, Moneda | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Igual a</li> <li>■ Mayor que</li> <li>■ Menor que</li> <li>■ Es NULL</li> <li>■ No es NULL</li> <li>■ No igual a</li> <li>■ No entre</li> </ul>  |
| Fecha, Hora        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Igual a</li> <li>■ En los últimos 90 días</li> <li>■ En los próximos 90 días</li> <li>■ El</li> <li>■ En o después de</li> <li>■ En o antes de</li> <li>■ Hoy *</li> <li>■ Ayer *</li> <li>■ Mañana*</li> <li>■ En los últimos ? días</li> <li>■ En los próximos ? días</li> <li>■ Semana anterior*</li> <li>■ Próxima semana*</li> <li>■ Esta semana*</li> <li>■ Mes anterior*</li> <li>■ Próximo mes*</li> <li>■ Este mes*</li> <li>■ Este trimestre*</li> <li>■ Último trimestre*</li> <li>■ Próximo trimestre*</li> <li>■ Este año*</li> <li>■ Próximo año*</li> <li>■ Año anterior*</li> </ul> |

| Tipo de datos           | Condiciones de filtro disponible  |
|-------------------------|---|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Es NULL *</li> <li><input type="checkbox"/> No es NULL *</li> <li><input type="checkbox"/> No igual a</li> <li><input type="checkbox"/> No entre</li> </ul> <p>En las condiciones marcadas con un asterisco (*), el campo de valor se desactiva cuando la condición se selecciona.</p> <p>Para la condición En los últimos ? días y En los próximos ? días, la variable ? se sustituye con el número de días seleccionado en el campo de valor de filtro.</p> |
| Casilla de verificación | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activada</li> <li><input type="checkbox"/> Desactivada</li> </ul>   |
| Lista de opciones       | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Contiene todos los valores</li> <li><input type="checkbox"/> Contiene al menos un valor</li> <li><input type="checkbox"/> No contiene los valores</li> <li><input type="checkbox"/> Igual a</li> <li><input type="checkbox"/> Es NULL</li> <li><input type="checkbox"/> No es NULL</li> </ul>   |

| Tipo de datos | Condiciones de filtro disponible   |
|---------------|--|
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>No igual a</li> </ul>   |
| Texto         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre</li> <li>Contiene todos los valores</li> <li>Contiene al menos un valor</li> <li>No contiene los valores</li> <li>Igual a</li> <li>Mayor que</li> <li>Menor que</li> <li>Es NULL</li> <li>No es NULL</li> <li>No igual a</li> <li>Empieza por</li> <li>No empieza por</li> <li>Es como</li> <li>No es como</li> <li>No entre</li> </ul> |
| Teléfono      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Empieza por</li> <li>Entre</li> <li>Contiene todos los valores</li> <li>Contiene al menos un valor</li> <li>No contiene los valores</li> <li>Igual a</li> <li>Mayor que</li> <li>Menor que</li> <li>No igual a</li> </ul>   |

## Cómo se usan las condiciones de filtro

En la tabla siguiente se muestra cómo se usan las distintas condiciones de filtro y operadores:

| Utilice | Con              | Coincidencia                    | Para obtener estos resultados   |
|---------|------------------|---------------------------------|---|
| Entre   | Números o fechas | Dos valores separados por comas | Registros con valores entre A y B (no se incluyen los valores iguales a A y B). |

| Utilice                               | Con                     | Coincidencia  | Para obtener estos resultados  |
|---------------------------------------|-------------------------|---|--|
| Incluye todos los valores (igual que) | Texto, números o fechas | Uno o varios valores separados por comas  | Registros que coinciden con los valores exactos. La aplicación no recupera subcadenas de los valores o del mismo valor con distinto uso de mayúsculas y minúsculas.  |
| Contiene al menos un valor            | Sólo texto              | Uno o varios valores separados por comas  | Registros que coinciden parcialmente con los valores (permite coincidencia de subcadenas). Por ejemplo, si especifica <i>Brown</i> , obtendrá registros con <i>Browns Trucking</i> , <i>Browning Equipment</i> y <i>Lester Brown Car Wash</i> .<br><br><b>NOTA:</b> Este comportamiento se aplica únicamente a las listas filtradas y no a otras áreas de Oracle CRM On Demand que utilicen la condición <i>Contiene al menos un valor</i> .<br><br>Asimismo, el uso de esta condición afecta a la velocidad con que se obtienen los registros, ya que Oracle CRM On Demand busca coincidencias parciales. |
| No contiene los valores (no igual a)  | Texto, números o fechas | Uno o varios valores separados por comas  | Registros que <i>no</i> coinciden con los valores. Es lo contrario de <i>Contiene todos los valores</i> .  |
| Igual a                               | Texto, números o fechas | Un valor para cada línea. Para añadir valores, utilice el operador OR y añada otra línea. | Registros que coinciden con los valores.   |
| Mayor que                             | Números o fechas        | Valor único   | Registros con un valor mayor que el valor especificado.  |
| Menor que                             | Números o fechas        | Valor único   | Recupera registros con un valor menor que el valor especificado  |
| <i>Operador</i>                       |                         |   |  |
| AND                                   | Texto, números o fechas | Dos o más condiciones   | Registros que cumplen todas las condiciones especificadas.<br><br>Por ejemplo, si especifica la fecha de cierre > 10/01/2003 Y los ingresos > 500000, obtendrá registros que cumplen <i>ambos</i> criterios.   |

| Utilice | Con                     | Coincidencia        | Para obtener estos resultados   |
|---------|-------------------------|---------------------|---|
| OR      | Texto, números o fechas | Cualquier condición | Registros que cumplen al menos una condición.<br><br>Por ejemplo, si especifica Industria = Energía OR Región de facturación = CA, obtendrá registros que cumplen <i>cualquiera</i> de estos criterios. |

## Acerca de los valores de filtro

Cuando busca registros, dependiendo de la condición de filtro elegida, debe especificar un valor de filtro.

Cuando introduzca valores de filtro para una búsqueda, siga estas directrices:

- Utilice comas para separar valores en una lista con alguna de las siguientes condiciones:

- Contiene todos los valores
- Contiene al menos un valor
- No contiene los valores

- No utilice coma en ningún valor con alguna de las siguientes condiciones:

- Contiene todos los valores
- Contiene al menos un valor
- No contiene los valores

Las comas se consideran separadores en la lista de valores y, por lo tanto, no se pueden utilizar en los valores. Si los valores del filtro contienen comas, utilice una combinación de condiciones diferentes para crear el filtro que desea.

- No utilice comas en los valores numéricos para indicar valores en miles.
- Puede usar partes de palabras con la condición Contiene al menos un valor. Sin embargo, con las demás condiciones no se obtendrán los registros deseados.

**NOTA:** este comportamiento se aplica únicamente a las listas filtradas que utilizan la condición **Contiene al menos un valor** y no a otras áreas de Oracle CRM On Demand.

- Para fechas, especifíquelas en el formato que utiliza la compañía, pero incluya cuatro dígitos para el año, por ejemplo, 2003.
- Para monedas, omita las comas y los símbolos, como el símbolo de dólar (\$).

## Usar caracteres comodín con valores de filtro

Puede usar los caracteres comodín (\* y ?) en búsquedas de campos de texto y de teléfono únicamente cuando la condición de filtro sea **Empieza por**.

**PRECAUCIÓN:** el uso del carácter de asterisco (\*) puede dar como resultado un rendimiento más lento si se utiliza con grandes volúmenes de datos.

Puede usar los caracteres comodín en los tipos de búsqueda siguientes:

- En la sección Criterios de búsqueda en Búsqueda avanzada:
- En la sección Criterios de búsqueda en las páginas Crear lista y Restringir lista.
- Búsqueda alfabética en páginas de listas
- Búsqueda rápida en páginas de listas
- La sección Buscar de la barra de acciones

En los campos de número de teléfono, por ejemplo, puede buscar todos los números de teléfono de un determinado código de área. Para ello, haga clic en el icono de teléfono y, en el elemento emergente Número de teléfono, especifique el código de área y, a continuación, el carácter asterisco (\*) en el campo Número local.

## Acerca de las listas de opciones de selección múltiple

Puede buscar y consultar todos los valores de un campo de lista de opciones de selección múltiple. Una *lista de opciones de selección múltiple* es una lista de opciones en la que puede seleccionar varios valores al introducir información de registro.

Los campos de listas de opciones de selección múltiple se admiten como columnas en los resultados de búsqueda dirigida y en los criterios de filtro de búsqueda dirigida.

En la lista siguiente se muestran los valores de la lista de opciones de selección múltiple en los criterios de filtro y cómo la condición de filtro determina los registros que se encuentran en la búsqueda:

- **Contiene todos los valores.** Se encuentra el registro si todos los valores de filtro especificados coinciden con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.
- **Contiene al menos un valor.** Se encuentra el registro si cualquiera de los valores de filtro especificados coincide con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.
- **No contiene los valores.** Se encuentra el registro si ninguno de los valores de filtro especificados coincide con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.

## Uso del selector de libros

El selector de libros le permite restringir las búsquedas por libro de usuario particular o por libro personalizado. En el contexto del selector de libros, cuando se habla de libros se hace referencia a los libros personalizados.

El selector de libros aparece en:

- La sección Buscar de la barra Acción
- La ventana de búsqueda
- La sección Buscar en de las búsquedas avanzadas
- Páginas de listas

- La ficha Informes y la ficha Cuadro de mandos

El selector de libros sólo aparece si se dan las dos condiciones siguientes:

- La opción Mostrar selector de libros está activada en el perfil de la compañía.
- Los libros admiten el tipo de registro.

Para obtener información sobre qué tipos de registros admiten los libros, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).

El selector de libros le permite restringir la búsqueda por usuarios y por libro. Por lo tanto, el selector de libros muestra una jerarquía de usuarios y una jerarquía de libros, con Todo en la parte superior de la jerarquía. Puede ampliar y contraer cada nivel de la jerarquía. La mayoría de los empleados sólo verán una jerarquía de usuarios, puesto que la función de libros personalizados no está activada de manera predeterminada.

Para los informes y cuadros de mandos, la jerarquía de libros únicamente se muestra si está seleccionado Visibilidad completa en la configuración Áreas de temas históricos en el perfil de la compañía.

Cuando selecciona un libro y se muestran todos los sublibros del libro en la jerarquía, se incluyen todos los sublibros en la búsqueda.

**PRECAUCIÓN:** para obtener el máximo rendimiento, incluya únicamente sublibros cuando sea absolutamente necesario.

Cada usuario tiene un conjunto de libros predeterminados. Si selecciona Todo, se seleccionan todos los libros que le son aplicables a usted y a sus subordinados (si hay alguno).

Dentro de la jerarquía Usuario, puede elegir aquellos usuarios que han delegado su acceso en usted o en usuarios de la organización.

Una vez que ha seleccionado un libro o un usuario y ha hecho clic en Aceptar, se muestra el nombre del libro o usuario en el selector de libros. El signo más (+) indica que también se seleccionan los elementos secundarios de la jerarquía.

Puede usar la casilla de verificación Incluir subelementos para controlar si se van a incluir los sublibros o subordinados en su jerarquía respectiva.

**NOTA:** los libros que se crean automáticamente al crear los registros de socios activos aparecen en el selector de libros sólo para el tipo de registro Socio.

## Copia de registros

Con la mayoría de tipos de registros, se puede crear un registro nuevo copiando uno existente. Cuando copia un registro, los valores de ciertos campos del registro se copian en el nuevo. El administrador de la compañía determina qué valores de campo se copian en el nuevo registro. Tenga en cuenta que algunos enlaces entre el registro que ha copiado y cualquier otro registro no se copian en el nuevo.

Cuando copia un registro, puede cambiar los valores que se copian en el nuevo y agregar valores en los campos en los que no se hayan copiado valores del original.

En el siguiente procedimiento se describe cómo copiar un registro.

### *Para copiar un registro*

- 1 Busque el registro que desee copiar.  
Para obtener información sobre cómo buscar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Lista del tipo de registro, haga clic en el enlace del registro que desee copiar.  
**CONSEJO:** la opción Copiar de muchos registros está disponible en la página Lista. Si éste es el caso, seleccione esta opción en la página Lista y pase al paso 4.
- 3 En la página de detalles del registro, haga clic en Copiar.
- 4 En la página Editar, especifique los detalles del nuevo registro.  
Puede editar los valores que se han copiado del registro original y especificar otros en los campos vacíos.
- 5 Guarde el registro nuevo.

## Vista previa de registros

Si está activada la funcionalidad de vista previa de registro, puede obtener una vista previa de los registros desde los vínculos de registros en cualquier parte de Oracle CRM On Demand, incluidas las siguientes:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de registros
- Páginas de listas de registros
- Páginas de detalles de registros (incluidas las listas de registros relacionados)
- Barra de acciones

Según la configuración de vista previa de registro, se abrirá la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro.

La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye la configuración de la compañía.

Para obtener más información sobre la configuración del modo de vista previa de registro, consulte [Configurar el modo de vista previa de registro](#) (en la página 682). Para obtener más información sobre la configuración del modo de vista previa de registro en el nivel de compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).

### *Para obtener una vista previa de un registro*

- Coloque el puntero sobre el vínculo del registro.



- Si la opción de vista previa de registro se establece en Desplazarse sobre el enlace, la ventana de vista previa se abrirá automáticamente.
- Si la opción de vista previa de registro se establece en Clic en icono pres. preliminar, aparecerá un icono al colocar el puntero sobre el vínculo. Haga clic en el icono para abrir la ventana de vista previa.

**NOTA:** no puede utilizar la función de edición en línea ni el centro de mensajes muestras hay una ventana de vista previa abierta.

#### *Para cerrar la ventana de vista previa de registro*

- Haga clic en el icono X de la ventana de vista previa o haga clic en la página situada bajo la ventana de vista previa.

**NOTA:** si mueve el puntero por cualquier elemento de la interfaz de usuario (excepto la ventana de vista previa, el vínculo del registro o el icono de vista previa), la ventana de vista previa se cerrará automáticamente transcurridos 2 segundos.

## Actualización de los detalles de registro

Normalmente, puede actualizar la información del registro si es el propietario, gestiona la propiedad del registro o si el propietario le ha concedido derechos de acceso de edición para el registro. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar su acceso a los registros.

Para los registros de solución, su rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

Puede actualizar registros de la siguiente manera:

- Mediante la edición de campos en línea en las páginas Lista y Detalle.

El administrador de la compañía puede activar o desactivar la edición incrustada en el perfil de la compañía. De manera predeterminada, la edición incrustada está activada.

**NOTA:** En ocasiones, al editar un campo en línea, puede solicitarse que se desplace hasta la página Editar para completar la edición. Esta petición aparece si hay más campos que deben editarse, o bien si existe un proceso de negocio adjunto al campo que debe editarse en línea.

- Mediante la actualización del registro en la página Editar.

Puede acceder a la página Editar haciendo clic en el vínculo Editar de un registro en la página Lista, o en el botón Editar de un registro en la página Detalle.

- Mediante la importación de los registros:

- Con el Asistente de importación para importar datos de registro de archivos de valores separados por comas (CSV) externos si su rol de usuario tiene el privilegio de Importación personal
- Con la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand
- Con servicios web para sincronizar los registros con otras aplicaciones

El tipo de registro que puede importar depende de los privilegios asignados al rol de usuario. Para obtener más información sobre la importación de registros de archivos CSV externos y otros orígenes externos, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421).

También puede editar campos de registros vinculados en la página Detalle del registro principal (si la edición en línea está activada). Para obtener más información sobre la actualización de campos de registros vinculados, consulte [Actualizar los registros vinculados desde registros principales](#) (en la página 74).

**NOTA:** no puede utilizar la función de edición en línea si hay abierta una ventana de vista previa o si está utilizando el centro de mensajes.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar campos en línea en páginas de lista, secciones de información relacionada y páginas de detalle de registro. Para poder actualizar campos en línea, debe activarse la edición en línea.

### *Para actualizar campos incrustados*

- 1 En la página de listas completa del registro o en la página de detalles del registro, desplace el puntero sobre el campo que desee actualizar.

Se muestra un icono de edición en el lado derecho del campo. Dependiendo del tipo de campo, puede aparecer un icono diferente. En una página de detalles, si el campo es de sólo lectura, cuando se sitúa el ratón en el campo, no se muestra ninguna información. No ocurre nada cuando se hace clic en el campo. En una página de listas completa, si el campo es de sólo lectura, cuando se sitúa el puntero en el campo, se muestra la información. Además, se muestra un editor incrustado de sólo lectura cuando hace clic en el campo de sólo lectura.

- 2 Haga clic en el icono de edición o en el campo para activar el modo Editar para la edición incrustada.

En algunos campos, si se hace clic en ellos se produce un resultado diferente que si se hace clic en el icono de edición. Por ejemplo, si hace clic en un campo de teléfono, el campo muestra un editor de texto que le permite especificar directamente el número de teléfono. Si hace clic en el icono de edición, muestra un editor de teléfono que permite al usuario especificar el país, código de área, número de teléfono y extensión de manera independiente.

- 3 Actualice el valor del campo.
- 4 Haga clic en el icono de marca de verificación verde o presione Entrar para guardar los cambios.  
Para cancelar los cambios, haga clic en el icono de la X roja o presione Esc.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar detalles de registro en la página Editar.

### *Para actualizar los detalles de un registro en la página Editar*

- 1 En la página de listas del registro, haga clic en el enlace Editar del registro o, en la página de detalles, haga clic en el botón Editar de la barra de título.
- 2 En la página Editar registro, actualice la información necesaria.
- 3 Guarde el registro:
  - Para guardar este registro y después abrir la página Detalle de registro (donde puede enlazar información al registro), haga clic en Guardar.

- Para guardar este registro y abrir la página Editar (donde puede crear otro registro), haga clic en Guardar y crear nuevo.

## Enlazar registros al registro seleccionado

En Oracle CRM On Demand, puede vincular un registro a otro. Vincular los registros le da el acceso a toda la información relacionada de los registros visualizados. Como ejemplo, puede obtener una vista completa de la información de un cliente mediante el vínculo de contactos, oportunidades y actividades a un registro de cuenta. La vinculación de registros se denomina *asociaciones inteligentes* en Oracle CRM On Demand.

El enlace asocia los registros de forma que usted y otros usuarios con derechos de acceso al registro pueden obtener una vista completa de la información.

### Acerca de asociaciones únicas y múltiples

Puede haber asociaciones únicas y múltiples entre los registros. Por ejemplo, si el administrador de su compañía ha activado varias asociaciones, puede vincular varios contactos con una tarea, mientras está creando o editando la tarea. En la pantalla Editar tarea, cuando hace clic en el icono Búsqueda en un campo Contacto, se rellena automáticamente la ventana de búsqueda con los contactos asociados a la cuenta que se ha especificado para la tarea. Después puede seleccionar uno o varios contactos en esta ventana de búsqueda para asociarlos a la tarea. Esta capacidad no está disponible en todas las asociaciones; sólo existe en determinados controles de asociación configurados. Por ejemplo, si el campo Cuenta de un registro Tarea tiene un valor válido y hace clic en el icono Búsqueda de Oportunidades, la ventana no se rellena automáticamente con registros, sino que puede seleccionar una lista de oportunidades en la lista desplegable.

### Resolución automática de valores de campo

Cuando busque registros, y siempre que haya una asociación única, puede escribir el nombre del registro asociado y la aplicación intentará automáticamente resolver la asociación. Por ejemplo, al crear una tarea, puede escribir en el campo de nombre de cuenta. Cuando guarde el campo, la aplicación buscará automáticamente las cuentas coincidentes. Si se encuentra una única coincidencia, se utiliza la cuenta correspondiente. Si no se encuentran coincidencias o se encuentran varias posibles, se muestra la ventana de búsqueda en donde puede realizar búsquedas adicionales y seleccionar la cuenta apropiada.

### Vincular registros en la página de detalles

En la página Detalles del registro, la aplicación le permite realizar una de las siguientes acciones:

- Vincular (asociar) un registro o registros existentes.
- Crear un nuevo registro que se enlace automáticamente al registro principal.

Los nuevos registros se añaden a la base de datos al mismo tiempo que se vinculan al registro seleccionado. Por ejemplo, una actividad que cree en la página Detalles de la pista se vincula a la pista y después aparece en las páginas de actividades.

**NOTA:** También puede editar algunos campos de registros vinculados en la página Detalle del registro principal (si la edición en línea está activada). Para obtener más información sobre la edición de registros

vinculados desde registros principales, consulte [Actualizar los registros vinculados desde registros principales](#) (en la página 74).

### ***Para vincular un registro existente al registro seleccionado***

- 1 Seleccione el registro principal (el registro al que desea vincular los nuevos registros).  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles del registro, desplácese a la sección apropiada y haga clic en Agregar.
- 3 Haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo.
- 4 Se muestra la ventana de búsqueda con una lista de registros disponibles.
- 5 En la ventana de búsqueda, puede hacer lo siguiente:
  - Usar una búsqueda de filtro rápido para filtrar la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
  - Hacer clic en el enlace Avanzado para filtrar la lista, que es similar a [Usar búsqueda avanzada](#) (consulte "[Uso de búsqueda avanzada](#)" en la página 51).
  - Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
  - Haga clic en Nuevo para crear un nuevo registro, que se añadirá a la lista.
- 6 Haga clic en el enlace Seleccionar para seleccionar los registros que necesite y haga clic en Aceptar.  
En aquellos casos en los que puede seleccionar más de un registro, haga clic en Seleccionar para cada registro que necesite. Los registros se mueven de la lista Registros disponibles a la lista Registros seleccionados.  
El registro o registros seleccionados aparecen en la página de detalles.

### ***Para crear un nuevo registro y vincularlo al registro seleccionado***

- 1 Seleccione el registro principal (el registro al que desea vincular los nuevos registros).  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles del registro, desplácese a la sección apropiada y haga clic en Nuevo.
- 3 En la página Editar, cree un nuevo registro que se vincule al registro principal.

### ***Para quitar o eliminar un registro enlazado***

- 1 Seleccione el registro principal.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página de detalles del registro, desplácese a la sección adecuada.
- 3 En la fila cuyo enlace desea quitar o eliminar, seleccione una de las siguientes opciones del menú de nivel de registro:
  - **Quitar.** Esta opción cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.
  - **Eliminar.** Esta opción permite eliminar el registro enlazado. Los registros eliminados se mueven a la página Ítems eliminados y se eliminan definitivamente de la base de datos una vez transcurridos 30 días.

## Ejemplos de tipos de registros enlazados con otros tipos de registros

En la siguiente tabla se muestran algunos tipos de registros que se pueden enlazar a otros registros en Oracle CRM On Demand. En la columna Información, se proporcionan instrucciones sobre cómo enlazar el tipo de registro en la página de detalles del registro principal.

Los tipos de registros que pueden enlazarse al registro que ha seleccionado varían según el tipo de registro con el que se está trabajando, así como la personalización que el usuario o el gerente haya hecho a Oracle CRM On Demand. Además, si se está trabajando en una edición particular de Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, o una edición de Oracle CRM On Demand específica del sector, puede enlazar otros tipos de registros.

| Tipo de registro | Información   |
|------------------|---|
| Cuenta           | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Cuentas está disponible en las páginas Detalle de los registros de contacto. Puede que necesite agregar la sección al diseño:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta existente y realizar un seguimiento del rol que desempeña en relación con el contacto, haga clic en Agregar. En la página Agregar cuenta, seleccione una cuenta, seleccione el rol que desempeña para este contacto y haga clic en Guardar. Para agregar una cuenta que no existe, haga clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de la cuenta</a> (en la página 215).</p> <p>Si la cuenta tiene más de un rol, haga clic en Editar roles en la fila adecuada, seleccione los roles y guarde el registro.</p> |
| Socios de cuenta | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Socios de cuenta aparece en las páginas Detalle de los registros de cuenta. Puede que necesite agregar la sección al diseño:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como socio de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de</a></p>  |

| Tipo de registro      | Información   |
|-----------------------|---|
|                       | <a href="#">cuentas</a> (en la página 208).   |
| Relaciones de cuentas | Consulte <a href="#">Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas</a> (en la página 209).   |
| Equipo de la cuenta   | Consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte " <a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a> " en la página 93).  |
| Campañas              | <p><b>Sólo desde registros de contacto:</b></p> <p>Para enlazar una campaña, haga clic en Añadir, seleccione la campaña y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de una campaña</a> (en la página 171).</p>  |
| Competencia           | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Competencia aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas y oportunidades:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como competencia de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas</a> (en la página 208).</p> |

| Tipo de registro        | Información   |
|-------------------------|---|
| Contactos               | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Contactos está disponible para los registros de actividad (tareas y citas). Puede que necesite agregarla a su diseño:</b></p> <p>Para enlazar el contacto principal, haga clic en Editar y enlace el contacto. Para enlazar contactos adicionales a la actividad, desplácese a la sección Contacto, haga clic en Agregar y enlace los registros de contactos.</p> <p><b>En la aplicación estándar, la sección Contactos aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas:</b></p> <p>Para enlazar un nuevo contacto, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro.</p> <p>Para enlazar un contacto existente, haga clic en Agregar. En la página Lista de contactos, seleccione un contacto y haga clic en Guardar. Si el contacto que desea añadir no existe, puede añadirlo haciendo clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de contacto</a> (en la página 231).</p> <p><b>En la aplicación estándar, la sección Contactos aparece en las páginas de detalles de los registros de oportunidades:</b></p> <p>Para enlazar un contacto existente a un registro de oportunidad, haga clic en Agregar. En el formulario Lista de contactos, seleccione un contacto, defina el rol comprador del contacto y haga clic en Guardar. Si el contacto que desea agregar no existe, puede agregarlo haciendo clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de contacto</a> (en la página 231).</p> <p>Debe seleccionar un rol comprador para definir claramente las responsabilidades del contacto en la compañía, así como su influencia en decisiones de compra. El rol comprador es fundamental para el análisis de funciones básicas y para conocer el entorno de política de ventas.</p> <p><b>NOTA:</b> puede enlazar el mismo contacto a varias oportunidades o varios contactos a la misma oportunidad.</p> |
| Relaciones de contactos | Consulte <a href="#">Realizar seguimiento de relaciones entre contactos</a> (en la página 226).   |
| Equipo del contacto     | <p><b>Sólo desde registros de contacto:</b></p> <p>Para que otros empleados puedan ver el registro de contacto, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Agregar usuario al equipo de contacto, seleccione el nombre de usuario y los derechos de acceso del usuario para el registro (en el campo Acceso del contacto); a continuación, guarde los cambios. Para obtener más información sobre el uso compartido de registros, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "Uso compartido de registros (Equipos)" en la página 93).</p>  |

| Tipo de registro          | Información   |
|---------------------------|---|
| Oportunidades potenciales | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Oportunidades potenciales aparece en las páginas de detalles de los registros de campaña:</b></p> <p>Para enlazar una nueva pista, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario Editar pista y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de una pista</a> (consulte "<a href="#">Campos de pistas</a>" en la página 190).</p>  |
| Notas                     | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Notas aparece en las páginas de detalles para los tipos de registros que admiten la función de notas:</b></p> <p>Para enlazar una nueva nota, haga clic en Nueva, introduzca la información necesaria en el formulario Notas del registro y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Añadir notas</a> (consulte "<a href="#">Agregar notas</a>" en la página 97).</p>   |
| Actividades abiertas      | <p><b>En la aplicación estándar, esta sección aparece en las páginas de detalles para la mayoría de los registros:</b></p> <p>Para enlazar una cita o tarea nuevas, haga clic en Nueva cita o Nueva tarea en la barra de título. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Actividad</a> (consulte "<a href="#">Campos de actividad</a>" en la página 159).</p> <p>Puede enlazar varias actividades al registro seleccionado. Si una actividad tiene asociada una hora, dicha actividad se mostrará en la lista Actividades y en el Calendario.</p> <p>Los usuarios que pueden ver el registro seleccionado también podrán ver las actividades enlazadas a ese registro, incluidas las actividades que son propiedad de otros usuarios o están asignadas a otros usuarios. Para obtener más información sobre cómo trabajar con listas de actividades, consulte <a href="#">Trabajar con listas de actividades</a> (en la página 134).</p> |
| Oportunidades             | <p>Para enlazar una nueva oportunidad, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario Editar oportunidad y guarde el registro. Para obtener una descripción, consulte <a href="#">Campos de oportunidad</a> (consulte "<a href="#">Campos de una oportunidad</a>" en la página 254).</p> <p><b>NOTA:</b> para enlazar una oportunidad a una oportunidad potencial, convierta la oportunidad potencial asociada a la campaña en una oportunidad. Para obtener más información, consulte <a href="#">Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades</a> (en la página 184).</p>  |



| Tipo de registro        | Información   |
|-------------------------|---|
| Socios de oportunidades | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Socios de oportunidades aparece en las páginas de detalles de los registros de oportunidades:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como socio de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades</a> (en la página 241).</p>   |
| Referencia              | <p>Consulte <a href="#">Añadir referencias</a> (consulte "<a href="#">Adición de referencias</a>" en la página 228).</p>  |
| Soluciones relacionadas | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Soluciones relacionadas aparece en las páginas de detalles de los registros de soluciones:</b></p> <p>Para añadir una solución, haga clic en Agregar solución y seleccione una solución existente en la ventana de búsqueda. Puede añadir tantas soluciones como desee. Quizá desee enlazar soluciones entre sí si comparten información relacionada o tratan de un tema relacionado. Para crear una solución, haga clic en Nueva, rellene la información necesaria y guarde el registro.</p> <p><b>NOTA:</b> puede revisar solicitudes de servicio enlazadas desde la página <a href="#">Detalles de la solución</a>, pero deberá enlazarlas desde la página <a href="#">Detalles de la solicitud de servicio</a>.</p>                                 |
| Solicitudes de servicio | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Solicitudes de servicio aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas y contactos:</b></p> <p>Para enlazar una nueva solicitud de servicio, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario Editar solicitud de servicio y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Solicitud de servicio</a> (consulte "<a href="#">Campos de solicitud de servicio</a>" en la página 307).</p>  |
| Soluciones              | <p><b>En la aplicación estándar, la sección Soluciones aparece en las páginas de detalles de los registros de solicitudes de servicio:</b></p> <p>Para enlazar una solución, haga clic en Agregar. En la ventana de búsqueda, puede hacer clic en el enlace ID de solución para enlazar una solución existente o bien, hacer clic en Nuevo para crear una solución. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de solución</a> (en la página 316).</p> <p><b>CONSEJO:</b> antes de crear soluciones, consulte la página <a href="#">Lista de soluciones</a> para asegurarse de que la solución no está pendiente de que la publique el gerente. En la ventana de búsqueda se muestran únicamente las soluciones marcadas como publicadas y con el estado Aprobada.</p> |

| Tipo de registro | Información  |
|------------------|--|
| Equipo           | <p><b>La sección Equipo no aparece de manera predeterminada en ninguna página de detalles de registro en la aplicación estándar. Sin embargo, el administrador de la compañía puede agregar la sección Equipo a algunos tipos de registro:</b></p> <p>Para que otros empleados puedan ver este registro, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Agregar usuario al equipo, seleccione el nombre del usuario.</p> <p><b>NOTA:</b> si el propietario del registro pertenece a un grupo (definido por el administrador de la compañía), los miembros del grupo aparecen automáticamente en la sección de información relacionada con el equipo.</p> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "Uso compartido de registros (Equipos)" en la página 93).</p>   |
| Usuario          | <p><b>La sección Usuario no aparece de manera predeterminada en ninguna página de detalles de registro en la aplicación estándar. Sin embargo, el administrador de la compañía puede agregar la sección Usuario a algunos tipos de registro:</b></p> <p>Para realizar el seguimiento de otro empleado relacionado con la tarea, en la sección Usuarios de la página Detalles de la tarea, haga clic en Agregar. En la ventana de búsqueda, seleccione el usuario.</p> <p><b>NOTA:</b> a diferencia de la función Equipo, si el propietario del registro pertenece a un grupo (definido por el administrador de la compañía), los miembros del grupo no aparecen automáticamente en la sección de información relacionada con el usuario. La lista de usuarios no afecta a la visibilidad de los registros; se usa exclusivamente para realizar el seguimiento.</p> |

## Actualizar los registros vinculados desde registros principales

Puede actualizar los campos de un registro vinculado desde el registro principal de la siguiente forma:

- Editando campos del registro vinculado en la página Detalle del registro principal (si está activada la edición en línea).

En la mayoría de los casos, puede editar campos de registros vinculados desde la página Detalle del registro principal. Sin embargo, no puede editar los siguientes tipos de campos de registros vinculados desde la página Detalle del registro principal:

- Campos que no se muestran en la página Detalle del registro vinculado en sí
- Campos calculados, por ejemplo, Nombre completo
- Campos de sólo lectura en la página Editar del registro vinculado

Además, en los casos en los que el mismo registro vinculado se puede mostrar bajo varios registros principales, se pueden editar los campos que forman parte de la relación. Sin embargo, los campos que pertenecen al registro vinculado en sí no se pueden editar. Por ejemplo, en la lista relacionada con el equipo de la cuenta de un registro de cuenta, se puede editar el campo Rol de equipo, ya que el campo forma parte de la relación entre la cuenta y el miembro del equipo. Sin embargo, no se pueden editar los campos Apellidos y Nombre, porque pertenecen al registro del usuario (del miembro del equipo).

- Abriendo la página Editar para un registro vinculado desde la página Detalle del registro principal y actualizando los campos de dicha página.

El procedimiento siguiente explica cómo actualizar un registro vinculado en la página de detalles del registro principal.

#### ***Para actualizar un registro vinculado en la página de detalles del registro principal***

- En la página Detalle del registro principal, desplácese a la sección apropiada y edite los campos según sea necesario.

**NOTA:** si el registro que desea editar no aparece en la página, haga clic en el vínculo [Mostrar la lista completa](#) para ver todos los registros vinculados de ese tipo y, a continuación, edite los campos del registro en la página Lista.

Para obtener más información sobre la edición de campos en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

El procedimiento siguiente explica cómo abrir un registro vinculado desde la página de detalles del registro principal.

#### ***Para abrir un registro vinculado desde la página de detalles del registro principal***

- 1 En la página Detalle del registro principal, desplácese a la sección apropiada.
- 2 Haga clic en el vínculo Editar para el registro (si se proporciona uno) o haga clic en el vínculo de nombre del registro vinculado.

**NOTA:** si el registro que desea editar no aparece en la página, haga clic en el vínculo [Mostrar la lista completa](#) para ver todos los registros vinculados de ese tipo.

- 3 Cuando se abra la página Editar o Detalle del registro vinculado, actualice sus detalles.

Para obtener más información sobre la actualización de detalles de registro, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

## **Página Registros de favoritos**

La página Registros de favoritos muestra sus registros de favoritos. Para acceder a esta página, haga clic en [Mostrar la lista completa](#) en la sección Registros de favoritos de la barra de acción. Desde la página Registros de favoritos, puede realizar las tareas que se indican en la siguiente tabla.

| Para  | Realice estos pasos  |
|---|--|
| Cambiar la secuencia de los registros         | En la barra de título Registros de favoritos, haga clic en el botón Gestionar favoritos. En la página Gestionar favoritos, cambie el orden de los registros hasta que refleje la secuencia que desee. Los registros aparecen entonces con la nueva secuencia en la barra Acción y en la página Registros de favoritos. |
| Eliminar un registro de la lista de favoritos | En la fila del registro que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar.   |
| Mostrar detalles de un registro               | Haga clic en el nombre del registro para mostrar la página de detalles del registro.   |
| Desplazarse por la lista                      | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.  |
| Mostrar más o menos registros                 | En el Número de registros mostrados en la lista desplegable que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.   |

## Trabajar con listas

Puede limitar los registros que se muestran si crea listas filtradas para distintos tipos de registro. Una lista filtrada contiene un subconjunto de registros que cumplen los criterios que forman la lista.

Oracle CRM On Demand ofrece listas filtradas estándar de distintos tipos de registros, que aparecen en la página inicial del registro. Las listas personalizadas creadas por el usuario o por sus gestores se agregan a esa sección Lista.

Cuando se selecciona una lista filtrada, se abre la lista de registros que cumplen los criterios de la lista en la página Lista de registros. Puede elegir entre mostrar los primeros 25, 50, 75 ó 100 registros en la página de una sola vez. La opción que elija se mantiene en las páginas de Lista con todos los tipos de registros hasta que se cambie de nuevo. Cuando explora una lista, el registro sobre el que se coloca el puntero se selecciona cambiando el color de fondo.

Si hay más registros en la lista que los que se pueden mostrar en una página, ocurre lo siguiente:

- Puede hacer clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
- La última página de la lista muestra una página completa de registros, y el número de registros mostrados en la última página viene determinado por el número de registros seleccionado para su visualización en la página de la lista. Como resultado, algunos de los registros que aparecen en la última página de la lista también pueden aparecer en la penúltima página.

Por ejemplo, si una lista tiene un total de 40 registros y decide mostrar 25 registros en la página de la lista, los registros se muestran en dos páginas. La primera página muestra los primeros 25 registros mientras que la última muestra los últimos 25 registros de la lista. En este ejemplo, 10 de los registros de la lista aparecen en la primera y en la segunda página de la lista.

En las páginas de Lista, puede realizar lo siguiente:

- Ordenar los registros.
- Revisar varios registros de un vistazo.
- Encontrar un registro que revisar, eliminar o actualizar.
- Actualizar los campos de la página de la lista en línea.
- Crear registros nuevos.

**NOTA:** por razones de rendimiento, algunos campos de personalización no se pueden utilizar para ordenar listas.

Además, puede utilizar el menú de registro (junto a cada nombre de registro) para realizar varias acciones en los registros que aparecen en la lista, entre las que se incluyen algunas o todas las siguientes:

- Abrir la página de edición para el registro (seleccionando la opción Editar), donde puede editar todos los campos del registro.
- Crear un nuevo registro copiando el registro existente. El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Eliminar un registro.

Puede filtrar más la lista si existen demasiados registros en la página. Para obtener más información sobre formas rápidas de filtrar las listas, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86). Puede agregar también la lista a Listas de favoritos en la barra Acción haciendo clic en el icono Favoritos.

Cada lista filtrada es específica del tipo de registro, como Oportunidades o Cuentas. Todos los empleados pueden crear listas filtradas para su uso particular, pero es necesario tener asignada la función adecuada para crear listas públicas a disposición de todos los empleados.

**NOTA:** una lista creada por usted o por sus gestores sólo aparece en el idioma en que se crea. Si cambia de idioma, no se agrega a las listas en los otros idiomas admitidos por la aplicación. Sólo las listas filtradas predeterminadas aparecen en todos los idiomas. Por ejemplo, si un gestor italiano crea una lista y parte de su equipo utiliza la versión española del producto, los miembros de su equipo no verán la lista recién creada.

## Acerca de la creación de marcadores para páginas de lista

En la mayoría de las listas, las páginas comparten la misma dirección URL. Como resultado, al crear un marcador para una página de la lista, el marcador siempre abre la lista por la página abierta la primera vez que se accedió a la lista (normalmente, la primera página). De forma similar, al copiar una dirección URL del campo de dirección de una página de una lista y pegarla en el campo de dirección del explorador, la lista se abre por la página abierta la primera vez que se accedió a la lista.

Por ejemplo, si abre una lista desde un enlace de lista en la página inicial de la cuenta, la lista se abre por la primera página. Si navega a la tercera página de la lista y crea un marcador para esa página, el nuevo marcador abrirá la lista por la primera página (es decir, la página abierta la primera vez que se accedió a la lista).

**NOTA:** si ha creado un marcador para una página concreta de una lista en Oracle CRM On Demand versión 18 o anteriores, el marcador abre la lista por la página en la que se creó originalmente el marcador. Por ejemplo, si creó un marcador en la quinta página de la lista en Oracle CRM On Demand versión 18, ese marcador abre la lista por la quinta página. Sin embargo, si navega a la sexta página y crea un marcador nuevo, el marcador

abrirá la lista por la quinta página (es decir, la página abierta la primera vez que se accedió a la lista desde el marcador creado en Oracle CRM On Demand versión 18).

Opciones de gestión de listas

En la página de listas de la mayoría de los tipos de registros, hay un botón Menú con algunas o todas de las opciones siguientes:

- **Eliminación por lotes** . Elimine todos los registros de la lista; consulte [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110).
- **Libro de asignación de lotes**. Agregue registros a un libro o elimine registros del libro; consulte [Asignar registros a libros](#) (en la página 1329).
- **Exportar lista**. Exporte una lista para guardarla en el equipo; consulte [Exportar registros en listas](#) (en la página 90).
- **Actualización masiva**. Actualice varios registros a la vez; consulte [Actualizar grupos de registros](#) (en la página 95).
- **Planificación de visitas masivas**. Cree una visita planeada para uno o más clientes; consulte [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 147).
- **Recuento de registros**. Cuente los registros de una lista, consulte [Recuento de registros en listas](#) (en la página 89).
- **Restringir lista**. Restringa una lista filtrada; consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).
- **Mostrar filtro de lista**. Muestre la información básica de una lista, consulte [Página Lista de Vistas](#) (en la página 88). También puede acceder a esta página haciendo clic en Ver en la página Gestión de listas.
- **Gestión de listas**. Gestione las listas para el tipo de registro; consulte [Página Gestión de listas](#) (en la página 87).
- **Crear lista nueva**. Restrinja una lista filtrada; consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).
- **Guardar lista**. Guarda una lista. Cuando hace clic en Guardar lista, accede directamente a una página con las opciones de Guardar.

Acceder a las opciones de gestión de listas

La forma de desplazarse por las opciones de gestión de listas varía con el tipo de registro, tal como se muestra en la tabla siguiente:

| Tipo de registro                        | Pasos   |
|---|---|
| Tipos de registro principal (en fichas) | <div><div>1</div>Haga clic en la ficha del registro situada en la parte superior de la página.</div> <div><div>2</div>En la sección Listas, haga clic una lista.</div> <div><div>3</div>Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</div> <div>También puede acceder a la página Nueva lista de la forma</div> |

| Tipo de registro  | Pasos  |
|-------------------|--|
|                   | <p>siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en la ficha del registro situada en la parte superior de la página.</li> <li>2 En la barra de título Lista, haga clic en el botón Nuevo.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> las listas de comunicaciones son para tipos específicos de actividades. Por lo tanto, utilice la página Lista de actividades para crear listas de comunicaciones adicionales. Las listas de comunicaciones están disponibles únicamente si su compañía utiliza el centro de llamadas.</p> |
| Actividades       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en la ficha Agenda.</li> <li>2 En la sección Tareas abiertas, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.</li> <li>3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol>  |
| Alertas           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en la ficha Página inicial.</li> <li>2 En la parte inferior de la sección Alertas en Mi página inicial, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.</li> <li>3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> si no hay ninguna alerta, no aparecerá el enlace Mostrar la lista completa.</p>  |
| Archivos adjuntos | <p>Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar archivos adjuntos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li> <li>2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.</li> <li>3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestionar archivos adjuntos.</li> <li>4 En la página Gestionar archivos adjuntos, haga clic en el botón Crear lista nueva.</li> </ol>  |

| Tipo de registro        | Pasos  |
|-------------------------|--|
| Usuarios                | <p>Sólo disponible si el rol incluye el privilegio Gestionar usuarios y acceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li> <li>2 Haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.</li> <li>3 Haga clic en el enlace Gestión de usuarios.</li> <li>4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol>       |
| Categorías de productos | <p>Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar contenidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li> <li>2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.</li> <li>3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Categorías de productos.</li> <li>4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol> |
| Productos               | <p>Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar contenidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li> <li>2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.</li> <li>3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Productos.</li> <li>4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol>               |

## Listas filtradas estándar

Para obtener una descripción de las listas filtradas estándar, consulte el tema Trabajar con la página inicial de *tipo de registro* para cada tipo de registro, por ejemplo:

- [Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales](#) (en la página 178)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (en la página 198)



- [Trabajar con la página inicial de contactos](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de contactos](#)" en la página 219)
- [Trabajar con la página inicial de oportunidades](#) (en la página 238)
- [Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio](#) (en la página 301)

### ***Para abrir una lista***

- 1 Haga clic en la ficha del registro.

**NOTA:** para obtener listas de actividades, haga clic en la ficha Agenda y luego en Mostrar la lista completa de la sección Tareas abiertas. Para obtener más información sobre cómo trabajar con listas de actividades, consulte [Trabajar con listas de actividades](#) (en la página 134).

- 2 En la sección Listas de la Página inicial del registro, seleccione la lista con la que desea trabajar.

## **Cambiar la secuencia de presentación de las listas en su página inicial**

Puede usar el procedimiento siguiente o bien, desde una página de listas, hacer clic en Menú y seleccionar Gestión de listas para acceder al botón Orden de lista.

### ***Para cambiar la secuencia de presentación de las listas en una página inicial***

- 1 Haga clic en la ficha del registro.
- 2 En la parte inferior de la sección Listas del registro, haga clic en el enlace Gestión de listas.
- 3 Haga clic en el botón Orden de lista.
- 4 En la lista Listas visibles de la página inicial, utilice las flechas para cambiar la secuencia de listas.
- 5 Haga clic en Guardar.

En la página inicial del registro, aparecen las listas con la secuencia configurada. (Sólo aparecen las primeras 10 listas en la página inicial.)

## **Crear y restringir listas**

Al crear o restringir una lista de registros, el rol de usuario determina los campos que se pueden buscar y mostrar en la lista, tal como se muestra a continuación:

- Si tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar y mostrar todos los campos en los registros devueltos.

**NOTA:** se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado,

los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si no tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar y ver sólo los campos mostrados en el diseño de página de detalles asignado al rol de usuario para dicho tipo de registro. Si el administrador de la compañía ha definido diseños de página dinámicos para el tipo de registro de su rol de usuario, podrá buscar y mostrar todos los campos mostrados en los distintos diseños de página dinámicos asignados al rol de usuario. (Los *diseños dinámicos* son diseños de página que muestran distintos conjuntos de campos para distintos registros del mismo tipo, dependiendo del valor de lista de opciones seleccionado en un determinado campo del registro.)

No obstante, al restringir una lista creada antes de la versión 18 de Oracle CRM On Demand, puede buscar y mostrar cualquier campo que ya se hubiera incluido en la lista, así como los campos que se muestran en el diseño de la página de detalles asignado a su rol de usuario.

**Antes de comenzar.** Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores de los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar registro y anote los nombres y valores exactos de campos, tal como se utilizan en Oracle CRM On Demand. De lo contrario, puede que la lista filtrada no seleccione los registros correctos. También puede imprimir la página de detalles del registro para capturar los nombres de campo exactos. Sin embargo, la impresión no captura los valores de campos de las listas desplegables.

### Para configurar una lista

- 1 Cree una nueva lista o vaya a la página Restringir lista de una lista existente.

En la página Lista de la mayoría de tipos de registro, existe un botón Menú que incluye opciones para crear una nueva lista o restringir una lista existente. Para obtener más información acerca del acceso a opciones de administración de listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

- 2 En la página Nueva lista o la página Restringir lista, en la sección Buscar en, seleccione una de las siguientes opciones:

- Conjunto de registros
- Libro

**NOTA:** la sección Buscar en no se muestra para los tipos de registro que no tienen propietarios, por ejemplo, los tipos de registro Producto y Usuario. La opción Libro de la sección Buscar en sólo está disponible si se ha activado la función Libro para la compañía.

- 3 Si selecciona la opción Conjunto de registros, elija una de las opciones siguientes de la lista del campo Conjunto de registros:

- **Todos los registros que puedo ver.** Incluye los registros para los que tiene acceso de Vista como mínimo, tal como define su jerarquía organizativa, el nivel de acceso de su rol y el nivel de acceso para los registros compartidos.
- **Todos los registros que poseo.**
- **Todos los registros en los que esté en el equipo.** Incluye sólo registros en la lista filtrada donde se cumpla una de las condiciones siguientes:
  - Son de su propiedad.
  - El propietario los comparte con el usuario mediante la función Equipo.

- Los registros se comparten con el usuario a través de la función de asignación de grupo para cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras.
  - **Todos los registros que yo o mis subordinados poseemos.**
  - **Todos los registros en los que yo o mis subordinados estén en el equipo.**
  - **Mi libro predeterminado.** El ajuste predeterminado para el selector de libros, tal como está definido por el administrador de la compañía.
- 4 Si ha seleccionado la opción Libro, elija un libro, usuario o delegado en el selector de libros. Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 62).
- 5 En la sección Seleccionar sensibilidad a mayúsculas y minúsculas, active la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas, si es necesario.
- Si se activa esta casilla de verificación, los campos en los que la búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas se muestran en azul en la sección Introducir criterios de búsqueda.
- 6 En la sección Introducir criterios de búsqueda, haga lo siguiente:

- a Seleccione un campo en la lista Campo.

Los campos se rellenan automáticamente con los campos de búsqueda dirigida para el tipo de registro.

Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de búsqueda. Si los criterios de búsqueda incluyen un campo que no está optimizado para la búsqueda, ésta podría ser más lenta.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en la siguiente tabla o en [Acerca de países y asignación de direcciones](#) (en la página 1425).

**NOTA:** puede que los campos mostrados en esta tabla no se apliquen a todos los países o entornos regionales.

| Para filtrar su lista por este campo       | Seleccione este campo en la lista desplegable |
|--|---|
| Número de la calle<br>Dirección 1<br>Chome | Número/calle                                  |
| Ku   | Dirección 2                                   |
| Piso<br>Distrito                           | Dirección 3                                   |
| Shi/Gun                                    | Ciudad  |

| Para filtrar su lista por este campo  | Seleccione este campo en la lista desplegable |
|---|---|
| Colonia/sección<br>Código CEDEX<br>Dirección 4<br>URB<br>Municipio.   | Apartado de correos/Código de clasificación   |
| Estado MEX<br>Estado BRA<br>Distrito<br>Sección territorial<br>Isla<br>Prefectura<br>Zona<br>Emirato<br>Oblast (región) | Provincia                                     |
| Código insular<br>Código postal<br>Código Postal  | Código postal                                 |

- b** Especifique las condiciones, los valores de filtro y los operadores (AND, OR) que definen el filtro.

Si está restringiendo una lista, los campos ya se han rellenado con criterios que puede restringir aún más.

Para obtener más información sobre el uso de condiciones de filtro, consulte [Acerca de las condiciones de filtro](#) (en la página 56).

**CONSEJO:** para crear una lista de solicitudes de servicio que no tienen propietario, seleccione el campo ID de propietario, la condición de filtro Igual a y deje el valor en blanco. Puede crear otras listas nulas usando este método general.

**PRECAUCIÓN:** al especificar los valores de filtro, compruebe que aplica las reglas descritas en [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 61). De lo contrario, es posible que no se incluyan en la lista los registros correctos.

## Ejemplos

**Cuentas:** Si desea crear una lista filtrada de cuentas de Canadá con unos ingresos anuales superiores a 100.000.000 dólares, rellene el formulario de la siguiente manera:

| Campo            | Condición | Valores   |     |
|------------------|-----------|-----------|-----|
| Ingresos anuales | Mayor que | 100000000 | AND |
| País             | Igual a   | Canadá    |     |

**Pistas:** Si desea crear una lista filtrada de pistas con unos ingresos posibles superiores a 100.000 dólares y la evaluación A o B, rellene el formulario de la siguiente manera:

| Campo | Condición | Valores |  |
|-------|-----------|---------|--|
|       |           |         |  |

| Campo                | Condición | Valores |     |
|----------------------|-----------|---------|-----|
| Ingresos potenciales | Mayor que | 100000  | AND |
| Evaluación           | Menor que | C       |     |

**7** En la sección Mostrar columnas y orden de clasificación:

- a** Para elegir los campos que va a mostrar como columnas en los resultados de la búsqueda, desplace los campos de la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.
- b** En la lista desplegable Ordenar por, seleccione un campo de ordenación predeterminado y haga clic en Ascendente o Descendente para seleccionar un orden de clasificación.

Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de orden. Si selecciona un campo que no está optimizado para orden predeterminado, la búsqueda podría ser más lenta.

**NOTA:** no se puede seleccionar una casilla de verificación como campo de ordenación en este paso. Sin embargo, una vez creada la lista, puede hacer clic en el encabezado de la columna para ordenar los campos en función de los valores de la casilla de verificación.

**8** (Opcional) Para ver los resultados de sus criterios de búsqueda sin guardar la lista, haga clic en Ejecutar.

La página de listas se muestra con los resultados de los criterios de búsqueda. Después puede hacer clic en el botón Menú en la barra de título y seleccionar Guardar lista o Restringir lista para guardarla.

**9** Haga clic en Guardar y complete los campos en la sección de opciones de guardado:

| Campo                    | Comentario  |
|--------------------------|---|
| Nombre de la lista       | <p>Escriba un nombre para la lista (límite de 50 caracteres). El nombre de la lista puede contener cualquier símbolo o signo de puntuación excepto comillas ("").</p> <p>Las listas creadas se organizan en orden alfabético. Por lo tanto, se recomienda colocar la palabra más descriptiva al principio del nombre.</p>   |
| Descripción              | Introduzca una descripción de hasta 251 caracteres.   |
| Accesibilidad a la lista | <p>Si su rol incluye el privilegio Definir listas públicas, seleccione una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Privada.</b> Sólo el usuario puede ver la lista filtrada.</li> <li>■ <b>Pública.</b> La lista está disponible para todos los empleados. Las listas públicas aparecen en la página inicial del registro para todos los empleados de la compañía.</li> <li>■ <b>Rol específico.</b> La lista estará disponible sólo para los usuarios con un rol específico.</li> </ul> |

### 1 Haga clic en Guardar y ejecutar.

La lista filtrada que ha creado se muestra en la lista desplegable que aparece en la barra de título de esta página y en la sección Listas de la Página inicial del registro.

**CONSEJO:** si aparece un mensaje que indica que la solicitud de lista ha alcanzado el tiempo de espera, restrinja los criterios de lista y vuelva a intentarlo. Puede encontrar más información sobre la optimización de búsquedas y listas en el sitio web de centro de formación y soporte. Para acceder a él, haga clic en el enlace de formación y soporte situado al principio de cada página de Oracle CRM On Demand.

## Filtrar listas

En una página de listas puede filtrar rápidamente los registros de la lista de las dos formas siguientes:

- Mediante los controles de búsqueda alfabética para filtrar en una columna determinada
- Mediante una búsqueda de filtro rápido

De manera predeterminada, las páginas de listas muestran los controles de búsqueda alfabética, pero puede hacer clic en el icono de alternancia de filtro para mostrar los controles de filtro rápido. Para volver a los controles de búsqueda alfabética, haga clic en el icono ABC. Los controles de búsqueda que se muestran continúan en las distintas sesiones.

Para usar un filtro más avanzado, también puede filtrar la lista si hace clic en el botón Menú de la barra de título y, a continuación, en Restringir lista.

También puede restringir los registros que se buscan mediante la selección de un libro o usuario en el selector de libros. Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 62).

## Búsqueda alfabética

Con la búsqueda alfabética puede hacer lo siguiente:

- Hacer clic en una letra en la barra alfabética para mostrar sólo los registros que comienzan con dicha letra.
- Especificar caracteres en el campo de texto y hacer clic en Ir para buscar registros que comiencen con dichos caracteres. Puede usar caracteres comodín, consulte [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 61).
- Hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los registros en función de esa columna. Una flecha situada junto al encabezado de columna indica en qué columna está basada la ordenación y si se ordena en orden ascendente o descendente. De manera predeterminada, los registros se buscan con la columna situada más a la izquierda como la clave de búsqueda.

La búsqueda alfabética no distingue entre mayúscula y minúscula y no afecta a los criterios de búsqueda de Restringir lista.

Ocasionalmente, la barra alfabética no está activa (sus caracteres no son hipervínculos) porque el orden de clasificación predeterminado está en una columna con la que no trabaja la barra alfabética. Por ejemplo, el orden de clasificación predeterminado para la página Ítems eliminados se encuentra en la columna Tipo, que no se puede ordenar. Por consiguiente, la barra alfabética no está activa. Sin embargo, si hace clic en el encabezado de la columna Nombre, los datos se ordenan y la barra alfabética se activa.

## Búsqueda de filtro rápido

Con la búsqueda de filtro rápido puede filtrar la lista para mostrar los registros en los que un campo seleccionado cumple con determinados criterios de búsqueda.

En la sección Mostrar los resultados en los que de la página, los valores se seleccionan o introducen de izquierda a derecha en los campos para especificar respectivamente el campo de búsqueda, la condición de filtro y el valor del filtro (si la condición de filtro requiere un valor). Los valores disponibles en la lista de condiciones de filtro varía en función del campo de búsqueda seleccionado. Para obtener más información sobre las condiciones de filtro disponibles, consulte [Acerca de las condiciones de filtro](#) (en la página 56).

Los campos que están disponibles en la lista de campos de búsqueda son los que están optimizados para una consulta rápida, además de los campos adicionales especificados por el administrador de la compañía.

El campo de valor de filtro cambia para coincidir con el tipo de campo. Por ejemplo, se muestra un icono de calendario cuando desea seleccionar una fecha y se muestra un icono de teléfono cuando desea especificar un número de teléfono. El campo de valor de filtro aparece oculto cuando no se necesita ningún valor con la condición de filtro. En los campos de texto y de teléfono, puede usar caracteres comodín, consulte [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 61).

La búsqueda de filtro rápido no distingue entre mayúscula y minúscula y no afecta a los criterios de búsqueda de Restringir lista.

### Para ejecutar una búsqueda de filtro rápido

- 1 Seleccione un campo en la lista desplegable, situada a la derecha de la etiqueta Mostrar resultados donde.
- 2 Seleccione una condición en la lista desplegable de condición de filtro.
- 3 Si es preciso, especifique un valor en la lista desplegable de valores de filtro.
- 4 Haga clic en Ir.

## Página Gestión de listas

La página Gestión de listas muestra las listas filtradas para un tipo de registro específico: las listas que ha creado, las listas que los gerentes han creado para que las utilice, así como las listas que suministra el sistema. Puede acceder a la página Gestión de listas, seleccionando Gestión de listas en el botón de menú de una página de listas. Para obtener más información sobre el acceso a las opciones de gestión de listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la siguiente tabla.

| Para   | Realice estos pasos  |
|--|--|
| Agregar una lista a Listas de favoritos  | En la fila de la lista, haga clic en el icono Agregar a favoritos.   |
| Cambiar la secuencia de las 10 primeras listas en la página inicial del registro y | En la barra de título Gestión de listas, haga clic en el botón Orden de lista. En la página Orden de visualización de lista, cambie el orden de las 10 listas hasta que refleje la secuencia que desee. La lista aparece en la nueva secuencia en su página inicial de registros y la lista desplegable en |

| Para   | Realice estos pasos   |
|--|---|
| en la lista desplegable  | las páginas de listas.<br><br><b>NOTA:</b> Las listas que permanecen en la Lista disponible no aparecen como opciones en las listas desplegables o en las páginas iniciales.  |
| Crear una lista filtrada   | En la barra de título Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista. En la página Nueva lista, introduzca la información necesaria y guarde el registro.   |
| Eliminar una lista   | En la fila de la lista que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar. Sólo puede eliminar las listas que ha creado.   |
| Desplazarse por la lista   | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.   |
| Mostrar más o menos registros                                      | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.  |
| Actualizar una lista   | En la fila de la lista que desea actualizar, haga clic en el enlace Editar. Se abre la página Restringir lista, en donde puede actualizar la lista.<br><br><b>NOTA:</b> no puede cambiar las listas de filtro estándar distribuidas con la aplicación, ni las listas de filtro guardadas antes de estar disponible la capacidad de actualización. |
| Ver la información básica y la información de filtros de una lista | En la fila de la lista, haga clic en el enlace Ver. Se abre la página Ver lista.  |

## Página Lista de vistas

La página Lista de vistas muestra la siguiente información:

- **Información básica de la lista.** El nombre y la descripción de la lista y además:
  - **Accesibilidad a la lista.** La visibilidad de la lista indica si es privada, pública o específica de un rol de usuario.
  - **Buscar en.** El subconjunto de registros que se buscan para filtrar la lista.
- **Información de filtros.** Los campos, condiciones de filtros y valores de filtro usados para producir la lista filtrada.
- **Campos seleccionados.** Los campos seleccionados que se van a mostrar como columnas en los resultados de la búsqueda y el orden de clasificación del campo seleccionado como el campo de búsqueda predeterminado.



Para acceder a la página Lista de vistas, puede seleccionar Mostrar filtro de lista del botón Menú de una página de lista. Para obtener más información sobre el acceso a opciones de administración de listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

## Página Listas de favoritos

Al hacer clic en el enlace Mostrar la lista completa en la sección Listas de favoritos de la barra de acción, aparece la página Listas de favoritos, la cual muestra la lista de favoritos.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Listas de favoritos.

| Para  | Realice estos pasos  |
|---|--|
| Cambiar la secuencia de las listas          | En la barra de título Listas de favoritos, haga clic en el botón Gestión de favoritos. En la página Gestión de favoritos, cambie el orden de las listas hasta que refleje la secuencia que desee. Las listas aparecen entonces con la nueva secuencia en la barra Acción y en la página Listas de favoritos. |
| Eliminar una lista de la lista de favoritos | En la fila de la lista que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar.  |
| Mostrar una lista                           | Haga clic en el nombre de la lista para mostrar la página de listas desde la que puede trabajar con la lista.  |
| Desplazarse por la lista                    | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.  |
| Mostrar más o menos registros               | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.   |

Puede incrustar las listas de favoritos como widget Web en otras aplicaciones. Para obtener más información, consulte [Incrustar un widget Listas de favoritos](#) (en la página 695).

## Recuento de registros en listas

El procedimiento siguiente describe cómo contar los registros de una lista.

### *Para contar los registros de una lista*

- En la página de lista de registros, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione Recuento de registros.

**NOTA:** si hay más de 1000 registros en la lista, se produce un fallo en la operación de recuento y se muestra un mensaje que indica que demasiados registros coinciden con los criterios de búsqueda. Si esto ocurre, restrinja la lista para que se devuelvan menos registros. Si la operación de recuento tarda más de 30 segundos, se produce un fallo en la operación. Si esto ocurre, vuelva a intentarlo más tarde o restrinja la lista para que se devuelvan menos registros. Para obtener más información sobre la restricción de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 81).

### Exportar registros en listas

Puede exportar los registros que cumplen los criterios configurados en una lista. Después de que Oracle CRM On Demand exporte la lista de registros, puede guardarla descargando el archivo.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand conserva los resultados de exportación durante 72 horas. Después de esto, necesita exportar de nuevo la lista.

Puede exportar hasta 250 registros de la lista de forma inmediata. Cuando selecciona esta opción, se exportan los registros superiores de la lista (según el orden de clasificación actual de la lista) hasta un máximo de 250. También puede exportar todos los registros de una lista. Cuando exporta todos, la solicitud de exportación se pone en cola y se ejecuta como un trabajo por lote.

Para exportar registros de una lista, su rol de usuario debe incluir el privilegio Lista - Exportar todos los campos o Lista - Exportar campos mostrados. Al exportar una lista de registros, el rol de usuario determina los campos que puede exportar de la siguiente manera:

- Si está activado el privilegio Lista - Exportar todos los campos en el rol de usuario, podrá exportar todos los campos de los registros o exportar únicamente los campos mostrados en la lista.
- Si está activado el privilegio Lista - Exportar campos mostrados en el rol de usuario pero no el privilegio Lista - Exportar todos los campos, podrá exportar únicamente los campos mostrados en su lista.

El procedimiento siguiente describe cómo exportar hasta 250 registros en una lista.

#### *Para exportar hasta 250 registros en una lista*

- 1 Abra la lista de registros que desee exportar.
- 2 En caso de que sea necesario, ordene la lista para que los registros que desee exportar aparezcan en la parte superior de la lista.  
**CONSEJO:** para ordenar la lista por columna, haga clic en el encabezado de la columna. Para ordenar la lista por la misma columna, pero en orden inverso, haga clic en el encabezado de la columna de nuevo.
- 3 En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista.
- 4 En la página Exportar lista:
  - En la sección Tipo de exportación, seleccione la opción Exportación inmediata.
  - En las secciones Campos para exportar y Delimitador de campos, seleccione las opciones que desee.**NOTA:** la sección Campos para exportar está disponible sólo si el rol de usuario tiene el privilegio Lista - Exportar todos los campos.
- 5 Haga clic en Exportar.
- 6 Haga clic en Descargar para descargar el archivo.

El procedimiento siguiente describe cómo exportar todos los registros de la lista.

**Para exportar todos los registros de la lista**

- 1 Abra la lista de registros que desee exportar.
- 2 En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista.
- 3 En la página Exportar lista:
  - En la sección Tipo de exportación, seleccione la opción Exportación en cola.
  - En las secciones Campos para exportar y Delimitador de campos, seleccione las opciones que desee.

NOTA: la sección Campos para exportar está disponible sólo si el rol de usuario tiene el privilegio Lista - Exportar todos los campos.
- 4 Haga clic en Exportar.  
Aparece la página Cola de solicitud de exportación personal.
- 5 Si la solicitud de exportación se encuentra en la sección Solicitudes pendientes de la página, haga clic en Actualizar para ver si la solicitud de actualización se ha completado.
- 6 Cuando aparezca la solicitud de exportación en la sección Solicitudes finalizadas de la página Cola de solicitud de exportación personal, haga clic en el enlace de lista o tipo de registro para abrir la página Detalle de solicitud de exportación de lista.
- 7 En la sección Archivo adjunto de la solicitud de exportación de la página, en la fila que contiene el archivo ZIP que desee descargar, seleccione Descargar en el menú de nivel de registro.  
El archivo ZIP contiene un archivo de texto de resumen de la exportación y un archivo CSV para cada tipo de registro que desee exportar.

Los archivos ZIP de las listas que ha exportado como solicitudes en cola se encuentran disponibles en la página Cola de solicitud de exportación personal durante 72 horas tras haberse completado la solicitud de exportación. El procedimiento siguiente describe cómo acceder a los archivos ZIP desde la página Cola de solicitud de exportación personal.

**Para acceder a los archivos ZIP desde la página Cola de solicitud de exportación personal**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en Mi configuración.
- 2 Haga clic en Herramientas de integración y datos.
- 3 Haga clic en Cola de solicitudes de exportación.  
Aparece la página Cola de solicitud de exportación personal, que muestra los detalles de las solicitudes de exportación.
- 4 En la sección Solicitudes finalizadas, haga clic en el enlace Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalles de solicitud de exportación de listas.
- 5 En la sección Archivo adjunto de la solicitud de exportación de la página, en la fila que contiene el archivo ZIP, puede realizar lo siguiente:

- Seleccionar Descargar del menú de nivel de registro para abrir o guardar el archivo ZIP.

El archivo ZIP contiene un archivo de texto de resumen de la exportación y un archivo CSV para cada tipo de registro que desee exportar.

- Hacer clic en Eliminar para eliminar el archivo.

## Transferir la propiedad de los registros

Es propietario de un registro cuando su nombre de usuario se encuentra en el campo Propietario. Normalmente, puede ver y editar todos los registros de los que es propietario. Se convierte en un propietario cuando:

- Crea el registro
- Tiene asignado el registro
- Se encuentra en un grupo que es propietario del registro (con propiedad del grupo, es posible que su nombre no aparezca en el campo Propietario)

Puede transferir la propiedad de la mayoría de los registros si:

- Es propietario del registro
- Uno de sus informes directos le pertenece
- Su privilegio y nivel de acceso lo permiten

**NOTA:** También podrá transferir la propiedad únicamente en los registros de cuentas, contactos y oportunidades si el propietario del registro le ha concedido derechos de acceso completo a dichos registros.

### *Para transferir la propiedad de un registro*

- 1 Seleccione el registro.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle, haga clic en Editar para abrir la página Editar.

**NOTA:** si su compañía tiene activada la función de edición en línea, no necesita abrir la página Editar. En su lugar, puede editar el campo Propietario directamente en la página Detalle.

- 3 Haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo Propietario.

- 4 En la ventana de búsqueda, haga clic en el enlace Apellidos de otro empleado.

- 5 Guarde el registro.

## Uso compartido de registros (Equipos)

Con algunos tipos de registros es posible compartir un registro para que un equipo de usuarios pueda verlo. Los siguientes tipos de registros pueden compartirse entre un equipo:

- Cuenta
- Acreditación
- Solicitud
- Plan de negocio
- Certificación
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro del negocio
- Examen
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Solicitud de MDF
- Objetivo
- Oportunidad
- Socio
- Cartera
- Solicitud de servicio
- Solicitud de precios especiales

Con los registros de cuenta pueden compartirse también los registros de contacto y oportunidad que estén enlazados a ese registro de cuenta.

Para compartir un registro, primero debe añadir la persona al equipo para el registro seleccionado. A continuación, especifique el nivel de acceso de la persona al registro.

### *Para compartir un registro*

- 1 Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles del registro, desplácese a la sección Equipo y haga clic en Añadir usuarios.
- 3 En la ventana Añadir usuario al equipo, haga clic en el icono Buscar que hay junto a Usuario.

4 En la ventana de búsqueda, seleccione un empleado.

5 Establecer roles y niveles de acceso:

**NOTA:** En función del tipo de registro y de la configuración, estas opciones pueden variar en su aplicación.

- a (Opcional) Para explicar el rol que desempeña el registro enlazado en relación con el registro principal, seleccione una opción en la lista desplegable Rol de equipo.
- b Para establecer los derechos de acceso del tipo de registro para los miembros del equipo, seleccione una opción de la lista desplegable Acceso. Las opciones disponibles de forma predeterminada son las siguientes:
  - **Sólo lectura.** Los usuarios pueden ver los registros, pero no pueden modificarlos.
  - **Editar.** Los usuarios pueden actualizar los registros.
  - **Completo.** Los usuarios pueden actualizar o eliminar los registros.

El administrador de la compañía puede dejar disponible a los equipos otros perfiles de acceso.

**NOTA:** los gerentes tienen acceso de propietario a los registros de sus subordinados (sólo si el valor Visibilidad del administrador está activado para la compañía) independientemente de qué se haya seleccionado. Para todos los usuarios, el nivel de acceso está definido en el mayor de la aplicación. Si desea obtener más información sobre los perfiles de acceso, consulte [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254).

6 Haga clic en Guardar.

7 (Sólo equipos de la oportunidad) Para asignar todo o parte de los ingresos de la oportunidad a un miembro del equipo, realice lo siguiente:

- a En la página Detalles de la oportunidad, en la sección Equipo de la oportunidad, haga clic en Editar usuarios.
- b En la página Editar usuarios de Equipo de la oportunidad, en el campo Porcentaje de división, introduzca el porcentaje del valor que va a asignarse al miembro del equipo.

El valor del campo Porcentaje de división puede ser un número comprendido entre 0 (cero) y 100.

**NOTA:** el campo Dividir ingresos es de sólo lectura y se calcula con el campo Porcentaje de división en el registro del equipo de la oportunidad y el de Ingresos en el registro de la oportunidad.

- c Haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con los equipos de la oportunidad:

- [Acerca de los equipos de la oportunidad](#) (en la página 253)

## Actualizar grupos de registros

Puede actualizar los valores de diferentes campos de una lista de registros a la vez para los siguientes tipos de registros:

- Cuentas
- Actividades (tareas, citas)
- Contactos
- Oportunidades
- Pistas
- Solicitudes de servicio

Por ejemplo, es posible que desee cambiar el propietario de un lote de registros a un empleado diferente. Puede hacerlo actualizando grupos de registros.

Puede actualizar valores hasta en 50 registros seleccionados al mismo tiempo. Si hay más de 50 registros en la lista, puede repetir la tarea hasta que se hayan actualizado todos los registros. O bien, puede restringir la lista para que sólo estén presentes los registros que desee actualizar.

**Antes de comenzar.** Realice lo siguiente:

- Si es necesario, cree una lista para capturar los registros que desee actualizar. Para obtener más información sobre la creación y utilización de listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).
- Para actualizar grupos de registros, el rol de usuario debe tener el privilegio Actualización masiva.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar los registros seleccionados de una lista.

### *Para actualizar los registros seleccionados de una lista*

- 1 Abra la lista de registros que desee actualizar.
- 2 En caso de que sea necesario, ordene la lista para que los registros que desee actualizar aparezcan en la parte superior de la lista.  
**CONSEJO:** para ordenar la lista por columna, haga clic en el encabezado de la columna. Para ordenar la lista por la misma columna, pero en orden inverso, haga clic en el encabezado de la columna de nuevo.
- 3 En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Actualización masiva.
- 4 En el paso 1, desmarque la casilla de verificación de los registros que no desee actualizar y haga clic en Siguiente.
- 5 En el paso 2, seleccione los campos que desee actualizar e introduzca los nuevos valores para esos campos.  
Puede seleccionar hasta cinco campos para que se actualicen con los nuevos valores. Para eliminar los valores existentes de un campo, deje la columna Valor en blanco en el paso 2.
- 6 Haga clic en Finalizar.

# Combinación de registros

Para determinados tipos de registros, como cuentas, contactos, oportunidades potenciales, solicitudes de servicio, unidades familiares y cuentas de cartera, si tiene registros duplicados, puede combinarlos en uno solo.

Al combinar dos registros, especifica los valores de los campos de ambos registros que desea mantener en el registro que conserva, al que llamamos *registro principal*. El registro eliminado es el denominado *registro duplicado*.

Se aplican las siguientes consideraciones al combinar registros:

- Si un campo tiene el mismo valor en el registro principal y el registro duplicado, no puede cambiar el valor de dicho campo durante la operación de combinación.
- En los campos que actualiza el sistema, el valor se establece de forma predeterminada en el del registro principal durante la operación de combinación y no se puede cambiar.
- No se combinan los equipos de contacto y de cuenta. Se conserva el equipo del registro principal.
- Cualquier registro enlazado al registro duplicado queda enlazado también al registro principal.
- No hay ninguna comprobación de duplicados para los registros relacionados. Para eliminar registros relacionados que estén duplicados, debe eliminarlos.
- Al combinar cuentas, se agrega el propietario de los registros de cuenta duplicados al equipo de la cuenta y se le concede acceso completo al registro principal.

### Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Combinar registros.
- El nivel de acceso del registro principal y del duplicado debe permitir la eliminación del registro. Si el nivel de acceso del registro principal no permite la eliminación del registro, el botón Combinar no está disponible en el registro.
- Anote los nombres de los registros para que pueda seleccionarlos durante la combinación.

### Para combinar dos registros

- 1 Seleccione el registro que desea conservar como registro principal.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles del registro, haga clic en el botón Combinar.
- 3 En el paso 1, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el registro duplicado.
- 4 En el paso 2, revise los valores de cada registro y seleccione los que desea guardar con el registro.  
La columna Valor a guardar muestra los valores del registro principal de manera predeterminada.
- 5 Haga clic en Finalizar.



## Agregar notas

Para los tipos de registros que son compatibles con la característica de notas, puede agregar una nota de dos formas diferentes:

- Haciendo clic en el icono de nota situado en la parte superior derecha de la página de detalles del registro. Esto está disponible si se ha activado el centro de mensajes para su compañía. Gracias a este método, podrá agregar notas a una lista de notas del registro y suscribirse a las notas agregadas al registro.
- Haciendo clic en Nuevo en la sección Notas.

Generalmente, si el administrador de la compañía ha puesto disponible el icono de nota, la sección Notas no estará disponible. Sin embargo, si está presente la sección Notas, las notas que agregue a la lista de notas se agregarán también a la sección Notas.

Para obtener más información sobre el centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 39). Para obtener más información sobre el uso de la lista de notas, consulte [Trabajar con la lista de notas](#) (en la página 99).

El método utilizado para crear notas no crea diferencias en los permisos de acceso a la nota.

### *Para agregar una nota mediante el icono de nota*

- 1 Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página de detalles, haga clic en el icono de nota.
- 3 Haga clic en Nueva nota.
- 4 En la línea superior de la nota, rellene el asunto.
- 5 Para evitar que otras personas puedan ver la nota, seleccione Privada.  
Si no selecciona Privada, otras personas con acceso a este registro podrán ver la nota.
- 6 Haga clic en Guardar.

### *Para agregar una nota en la sección Notas*

- 1 Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Notas y haga clic en Nueva en la barra de título Notas.
- 3 En la página Editar notas, rellene el campo Asunto.
- 4 Para evitar que otras personas puedan ver la nota, seleccione Privada.

Si no selecciona Privada, otras personas con acceso a este registro podrán ver la nota.

**5** Guarde el registro.

## Página Editar notas

La página Editar notas permite añadir una nota a un registro o actualizar información en una nota existente. Muestra todo el conjunto de campos de un registro de nota.

| Campo       | Descripción   |
|-------------|---|
| Asunto      | Campo de texto necesario en el que se introduce una descripción breve del contenido o finalidad de la nota.   |
| Privado     | Si activa esta casilla de control, el resto de usuarios no podrá ver la nota. Si no activa esta casilla de control, podrán ver la nota todas las personas con acceso a este registro.   |
| Descripción | Contenido de la nota. El número máximo de caracteres permitidos es 16.350.<br><b>NOTA:</b> se aplican diferentes restricciones al importar notas a Oracle CRM On Demand (consulte <a href="#">Campos de nota: preparación de la importación</a> (en la página 1555)). |

## Página Notas (Lista)

La página Notas muestra todas las notas enlazadas a un registro. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Notas:

| Para                          | Realice estos pasos   |
|-------------------------------|---|
| Crear una nota                | En la barra de título Notas, haga clic en el botón Nueva nota. En la página Editar notas, especifique la información necesaria y guarde el registro.  |
| Eliminar una nota             | Haga clic en el enlace Eliminar de la fila del registro que desea eliminar. Dispone de 30 días para restablecer los elementos eliminados.   |
| Buscar una nota               | Haga clic en el encabezado de columna Asunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver las notas que comienzan por números, haga clic en 0-9. |
| Desplazarse por la lista      | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.                                 |
| Mostrar más o menos registros | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.  |
| Actualizar una nota           | Haga clic en el enlace Editar de la fila del registro que desea actualizar. En la página Editar notas, actualice la información y guarde el registro. También                                       |

| Para                    | Realice estos pasos   |
|-------------------------|---|
|                         | puede editar los campos que aparecen incrustados en la página Notas.  |
| Ver detalles de la nota | Haga clic en el enlace Editar en la fila del registro que desea actualizar. En la página Editar notas, compruebe los detalles de la nota. |

## Trabajar con la lista de notas

Si su compañía tiene activada esta función, las páginas de detalles del registro contienen un icono de nota en la parte superior derecha de la página. El número situado junto a este icono indica el número de notas adjunto al registro.

Al hacer clic en el icono de nota, aparece la lista de notas. En cada nota, aparece el nombre del usuario que la haya creado, junto con el asunto o la primera parte del texto de la nota, si no hay asunto. Aparece también la fecha de la nota o, si la nota es de la fecha actual, la hora.

Desde la lista de notas puede realizar las acciones siguientes:

| Para   | Realice estos pasos   |
|--|---|
| Ver una nota                                     | Desplácese a la nota que corresponda.   |
| Crear una nota nueva                             | Haga clic en Nueva nota. Escriba un asunto en la primera línea, escriba la nota y haga clic en Guardar. La nota se envía al centro de mensajes de todos los usuarios que se han suscrito al registro. Desde el centro de mensajes, los usuarios pueden hacer clic en un enlace en la nota para desplazarse al registro. |
| Suscribirse a notas del registro                 | Haga clic en Suscribirse. Para obtener más información, consulte <a href="#">Suscribirse a notas</a> (en la página 99).   |
| Eliminar una nota                                | Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en Eliminar. Esta acción elimina la nota del centro de mensajes y las páginas de detalle del registro.   |
| Ver detalles del usuario que ha enviado una nota | Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en el nombre de usuario. Aparece la página de detalles del usuario.  |

## Suscribirse a notas

Puede suscribirse a las notas que se agreguen a un registro de forma que cuando alguien agregue una nota al registro, la nota se envíe al centro de mensajes. Puede suscribirse a las notas de cualquier registro al que tenga acceso.

Desde el centro de mensajes, puede hacer clic en el enlace de una nota de un registro para navegar al registro.

Para obtener información sobre el centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 39)

### *Para suscribirse a las notas de un registro*

- 1 Seleccione el registro.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalles, haga clic en el icono de nota.

- 3 Haga clic en el botón Suscribirse.

La etiqueta del botón cambia al estado de Eliminar suscripción. Puede cancelar la suscripción haciendo clic en el botón Anular suscripción.

## Enviar notas a otros usuarios

Puede enviar una nota a otros usuarios haciendo clic en el icono de nota que aparece junto al nombre de usuario en la aplicación. La nota se envía al centro de mensajes del usuario.

Puede utilizar esta función con los campos asociados al nombre de usuario, como Nombre, Propietario, Creado por y Modificado por. Estos campos aparecen en las páginas de detalles, listas y otros lugares de la aplicación.

Desde el centro de mensajes, puede responder a las notas de otros usuarios.

Puede agregar registros de usuarios a la sección de registros favoritos en la barra Acción. Esto permite acceso rápido a los usuarios a los que suele enviar mensajes.

Para obtener información sobre el uso del centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 39)

### *Para enviar una nota a otro usuario*

- 1 Desplace el puntero por el campo asociado al nombre de usuario para que aparezca el icono de nota.
- 2 Haga clic en el icono de nota
- 3 Escriba la nota y haga clic en Guardar.

## Trabajar con archivos adjuntos

Dependiendo de cómo haya configurado los perfiles de acceso y el rol de usuario el administrador de la compañía, podrá adjuntar archivos (y en algunos casos, direcciones URL) a distintos tipos de registro. Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos, consulte los siguientes temas:

- Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos y direcciones URL a través del ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado, consulte [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103).
- Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros que admiten campos de archivos adjuntos, consulte [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 108).

Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado y una lista de los tipos de registro que admiten campos de archivos adjuntos, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 101).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener más información sobre los archivos adjuntos:

- [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 101)
- [Ítems relacionados con archivos adjuntos](#) (en la página 106)
- [Página de lista de archivos adjuntos](#) (en la página 107)

## Acerca de los archivos adjuntos

Dependiendo del tipo de registro y de cómo el administrador de la compañía haya configurado Oracle CRM On Demand, puede adjuntar archivos a algunos registros de las siguientes formas:

- Mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos de registros principales
- Mediante campos de archivos adjuntos

## Acerca del ítem relacionado Archivos adjuntos

En algunos tipos de registro, el administrador de la compañía puede agregar el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado al diseño de la página de registro. A continuación, puede enlazar varios archivos adjuntos a un registro principal. Un archivo adjunto enlazado de esta forma a un registro principal puede contener un archivo o una URL.

Los siguientes tipos de registro admiten los ítems relacionados con los archivos adjuntos preconfigurados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 y 03
- Distribuidor
- Fondos
- Solicitud de fondo

- Unidad familiar
- Pista
- Oportunidad
- Socio
- Afiliación al programa
- Solicitud de servicio
- Solución

También se pueden enlazar archivos adjuntos a registros de alertas y registros de etapa de ventas.

**NOTA:** al eliminar un registro principal con archivos adjuntos enlazados de esta manera, los archivos adjuntos también se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand.

Para obtener información sobre cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado, consulte los siguientes temas:

- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Ítems relacionados con archivos adjuntos](#) (en la página 106)
- [Página de lista de archivos adjuntos](#) (en la página 107)

## Acerca de los campos de archivos adjuntos

En los siguientes tipos de registro, puede adjuntar un único archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos. Dependiendo de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado los diseños de página, es posible que los campos de archivos adjuntos estén disponibles en los siguientes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01,02, 03, 04 y superiores

**NOTA:** el administrador de la compañía también puede configurar tipos de registro Objeto personalizado como ítems relacionados en otros tipos de registro. Si hay campos de archivos adjuntos disponibles en el tipo de registro Objeto personalizado relacionado, podrá adjuntar un archivo a cada registro relacionado. Estas configuraciones le permiten enlazar varios archivos a un registro principal. Para obtener más información, consulte [Acerca de las configuraciones de archivos adjuntos](#) (consulte "Acerca de la configuración de los archivos adjuntos" en la página 1220).

No obstante, cuando elimina un registro principal, ni los registros Objeto personalizado enlazados ni los archivos adjuntos se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand.

- Informe de auditoría de inventario
- Transacción de muestra

Los siguientes tipos de registro también admiten campos de archivo adjunto. Sin embargo, estos tipos de registro sólo pueden utilizarse como ítems relacionados, de la siguiente manera:

- Archivo adjunto de acreditación

El tipo de registro Archivo adjunto de acreditación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Acreditación.

- Archivo adjunto de aplicación

El tipo de registro Archivo adjunto de aplicación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Aplicación.

■ Archivo adjunto de certificación

El tipo de registro Archivo adjunto de certificación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Certificación.

■ Archivo adjunto de curso

El tipo de registro Archivo adjunto de curso puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Curso.

■ Archivo adjunto de examen

El tipo de registro Archivo adjunto de examen puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Examen.

■ Archivo adjunto de solicitud de MDF

El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de MDF puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de MDF.

■ Archivo adjunto de programa de socios

El tipo de registro Archivo adjunto de programa de socios puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Programa de socios.

■ Archivo adjunto de póliza

El tipo de registro Archivo adjunto de póliza puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Póliza.

■ Archivo adjunto de solicitud de precios especiales

El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de precios especiales puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de precios especiales.

**NOTA:** en estas configuraciones, al eliminar un registro principal, ni los registros enlazados ni los archivos adjuntos se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, al eliminar un registro Solicitud de MDF, ni los registros Solicitud de MDF enlazados ni los archivos adjuntos a dichos registros se eliminan de la base de datos.

Algunos de estos tipos de registro son específicos de un sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y puede que no estén disponibles en su edición de Oracle CRM On Demand.

Para obtener más información sobre cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos, consulte [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 108).

## Adjuntar archivos y direcciones URL a registros

**NOTA:** este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 101).

En los tipos de registros que son compatibles con los ítems relacionados con archivos adjuntos, puede adjuntar archivos y URL a un registro principal. Después de adjuntar un archivo o una URL al registro, puede:

- Ver los datos adjuntos
- Seleccionar otros datos adjuntos.
- Si se trata de un archivo adjunto, actualizar el contenido del archivo y reemplazar el archivo anterior por el revisado.

Al adjuntar archivos a los registros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Puede cargar archivos comprimidos, incluidos archivos .zip.
- Debido a motivos de seguridad y protección de datos, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos ejecutables con extensiones de archivo como .exe o .bat.

**NOTA:** cuando un usuario hace clic en un archivo ejecutable con una extensión como .exe o .bat, el usuario tiene la opción de ejecutar el archivo o guardarlo. Para evitar que los usuarios ejecuten sin darse cuenta un archivo ejecutable directamente desde Oracle CRM On Demand de esta forma, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos con estas extensiones a los registros. Sin embargo, puede solucionarlo temporalmente dándole una extensión distinta al archivo antes de cargarlo. Si le da al archivo una extensión de archivo como .txt, el usuario que haga clic en el archivo no tiene la posibilidad de ejecutarlo. El usuario debe guardar el archivo en un equipo local, cambiar la extensión del archivo a la extensión correspondiente para el archivo ejecutable y, a continuación, ejecutar el archivo ejecutable.

- Todos los archivos que intenta cargar se exploran en busca de virus. Si se encuentra un virus en el archivo, éste no se carga y aparece un mensaje.
- Los archivos cargados deben tener menos de 20 MB. Si tiene un archivo más grande, piense en las siguientes opciones:
  - Comprima el archivo para reducir su tamaño.
  - Divida el archivo en archivos más pequeños (y comprímalos si es necesario).
  - Coloque el archivo en un servidor público e indique la ruta y el nombre de archivo del mismo en lugar de adjuntar el archivo al registro.

### ***Para adjuntar un archivo o una dirección URL a un registro***

- 1 Seleccione el registro al que desea adjuntar el archivo o la dirección URL.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Añadir archivo adjunto o Añadir URL en la barra de título.

**NOTA:** Si desea enviar usuarios a un servidor público para acceder al archivo, haga clic en Agregar URL en lugar de en Agregar archivo adjunto y siga el procedimiento para agregar una URL y no un archivo.

- 3 En la página Editar archivo adjunto, realice lo siguiente:



- Si se trata de un archivo adjunto, haga clic en el botón Examinar que hay junto al campo Archivo y seleccione el archivo. Rellene el campo Nombre de archivo adjunto con un nombre mostrado que identifique el archivo adjunto.
- En el caso de que adjunte una dirección URL, rellene el campo URL en la dirección URL (por ejemplo: [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) y el campo Nombre del archivo adjunto con un nombre mostrado que identifique la dirección URL. La longitud máxima permitida para la dirección URL es de 200 caracteres.

**NOTA:** Si ha colocado un archivo adjunto en un servidor público, rellene el campo URL con la ruta de acceso y el nombre del archivo (por ejemplo: \\scdept\attachments\products.xls).

- 4 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

#### *Para ver datos adjuntos*

- 1 Seleccione el registro al que está adjunto el archivo o la dirección URL.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Ver en la fila adecuada.

#### *Para seleccionar otros datos adjuntos*

- 1 Seleccione el registro al que está adjunto el archivo o la dirección URL.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en el enlace Nombre de archivo adjunto correspondiente a los datos adjuntos que desea reemplazar.
- 3 En la página Editar archivo adjunto, realice lo siguiente:
  - Si se trata de un archivo adjunto, haga clic en el botón Examinar y seleccione el nuevo archivo. Actualice el campo Nombre de archivo adjunto, si es necesario.
  - Si se trata de una dirección URL adjunta, rellene el campo URL con la nueva dirección URL y actualice el campo Nombre de archivo adjunto, si es necesario.
- 4 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

**CONSEJO:** Para comprobar que ha especificado la información correcta de los datos adjuntos, haga clic en el enlace Atrás hasta volver a la página Detalle del registro original. En la sección Archivos adjuntos, revise el nuevo registro de datos adjuntos.

#### *Para actualizar un archivo adjunto*

- 1 Abra los datos adjuntos desde su ubicación original, pero no desde Oracle CRM On Demand.
- 2 Edite el archivo y guárdelo localmente, por ejemplo, en el disco duro.

- 3 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4 Seleccione el registro al que desea adjuntar el archivo actualizado.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 5 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Reemplazar en la fila del archivo adjunto.
- 6 En la ventana Reemplazar archivo adjunto, seleccione el archivo actualizado y haga clic en Guardar.

### Ítems relacionados con archivos adjuntos

**NOTA:** este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 101).

En la siguiente tabla se describe la información de campos de un archivo o URL que se adjunta como ítem relacionado a un registro. Algunos campos aparecen en las páginas de detalles para el tipo de registro al que se adjunta el archivo; otros campos aparecen en la página de edición de archivos adjuntos.

Compruebe la información contenida en la tabla siguiente para asegurarse de que su archivo cumple los requisitos de tamaño y tipo de archivo.

| Campo                      | Descripción  |
|----------------------------|--|
| Archivo                    | Si se trata de un archivo adjunto, este campo muestra la ruta y el nombre del archivo adjunto.   |
| Nombre del archivo adjunto | Nombre que desea utilizar para identificar el archivo o la URL.  |
| Tamaño (en bytes)          | En el caso de que se adjunte un archivo, se trata del tamaño del mismo. El tamaño debe ser inferior a 9 megabytes (MB). En caso de que se trate de una dirección URL, en el campo Tamaño, aparece un valor predeterminado de 2 kilobytes (KB).   |
| Tipo                       | En un archivo adjunto, este campo muestra el tipo de archivo, como .doc para un documento de Microsoft Word. Para la protección y seguridad de los datos, la aplicación no le permite adjuntar archivos con la extensión .exe.<br><br>Si se trata de un archivo adjunto de dirección URL, se muestra la URL. |
| URL                        | Para un archivo adjunto URL, este campo contiene una dirección URL completa. La longitud máxima permitida de la dirección URL es de 200 caracteres.  |
| Creado por                 | Alias de la persona que adjunta por primera vez el archivo al registro. El valor de este campo lo genera el sistema.   |
| Modificado por             | Nombre de la persona que actualiza el registro seguido por la fecha y hora de la actualización. El valor de este campo lo genera el sistema.   |

## Página de lista de archivos adjuntos

**NOTA:** este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 101).

La página de lista de archivos adjuntos muestra todos los archivos y URL enlazadas a un registro. Puede acceder a la página de lista de archivos adjuntos haciendo clic en el enlace Mostrar la lista completa en la sección Archivos adjuntos del registro principal.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página de lista de archivos adjuntos.

| Para   | Realice estos pasos   |
|--|---|
| Adjuntar un archivo al registro                                      | En la barra de título Archivos adjuntos, haga clic en el botón Agregar archivo adjunto. En la página de edición de archivos adjuntos, especifique la información necesaria y guarde el registro.  |
| Adjuntar una URL al registro   | En la barra de título Archivos adjuntos, haga clic en el botón Agregar URL. En la página de edición de archivos adjuntos, especifique la información necesaria y guarde el registro.  |
| Eliminar un archivo adjunto  | Haga clic en el enlace Eliminar de la fila del registro que desea eliminar. Dispone de 30 días para restablecer los elementos eliminados.   |
| Buscar un archivo adjunto  | Haga clic en el encabezado de columna Nombre del archivo adjunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra de la barra alfabética. Para ver los nombres de los adjuntos que comienzan por números, haga clic en 0-9. |
| Desplazarse por la lista   | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.   |
| Seleccione un archivo adjunto distinto para que reemplace al actual. | Haga clic en el enlace Reemplazar en la fila del registro que desea cambiar. En la página de edición de archivos adjuntos, seleccione otro archivo y guarde el registro.  |
| Mostrar más o menos registros  | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.  |
| Ordenar la lista de archivos adjuntos                                | Haga clic en el encabezado de columna subrayado de la que desea ordenar. Si el encabezado de columna no está subrayado, no puede ordenar dicho campo.   |
| Ver los datos adjuntos   | Haga clic en el enlace Ver en la fila del registro que desea ver. Esto abre el archivo o le lleva hasta la URL.   |

## Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos

Los campos de archivos adjuntos están admitidos en los tipos de registro Objeto personalizado y en determinados tipos de registro que son específicos del sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Los campos de archivos adjuntos permiten adjuntar un único archivo a un registro. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten campos de archivos adjuntos, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 101).

El administrador de la compañía determina si los campos de archivos adjuntos están disponibles en los diseños de página de su rol de usuario.

Al adjuntar archivos a los registros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Puede cargar archivos comprimidos, incluidos archivos .zip.
- Debido a motivos de seguridad y protección de datos, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos ejecutables con extensiones de archivo como .exe o .bat.

**NOTA:** cuando un usuario hace clic en un archivo ejecutable con una extensión como .exe o .bat, el usuario tiene la opción de ejecutar el archivo o guardarlo. Para evitar que los usuarios ejecuten sin darse cuenta un archivo ejecutable directamente desde Oracle CRM On Demand de esta forma, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos con estas extensiones a los registros. Sin embargo, puede solucionarlo temporalmente dándole una extensión distinta al archivo antes de cargarlo. Si le da al archivo una extensión de archivo como .txt, el usuario que haga clic en el archivo no tiene la posibilidad de ejecutarlo. El usuario debe guardar el archivo en un equipo local, cambiar la extensión del archivo a la extensión correspondiente para el archivo ejecutable y, a continuación, ejecutar el archivo ejecutable.

- Todos los archivos que intenta cargar se exploran en busca de virus. Si se encuentra un virus en el archivo, éste no se carga y aparece un mensaje.
- Los archivos cargados deben tener menos de 20 MB. Si tiene un archivo más grande, piense en las siguientes opciones:
  - Comprima el archivo para reducir su tamaño.
  - Divida el archivo en archivos más pequeños (y comprímalos si es necesario).
  - Coloque el archivo en un servidor público e indique la ruta y el nombre de archivo del mismo en lugar de adjuntar el archivo al registro.

El siguiente procedimiento describe cómo adjuntar un archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos.

### *Para adjuntar un archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos*

- 1 En la página de edición del registro al que desea adjuntar el archivo, en el campo Archivo adjunto, haga clic en el icono de clip:



- 2 Busque el archivo que desea adjuntar y selecciónelo.

### 3 Guarde los cambios.

**NOTA:** dependiendo de cómo haya configurado el diseño de página el administrador de la compañía, se mostrarán en la página los campos Archivo adjunto: Nombre de archivo y Archivo adjunto: Tamaño (en bytes). Si estos campos están presentes, se rellenan de forma automática con el nombre y el tamaño del archivo al guardar el registro. No se pueden editar estos campos.

Puede quitar un archivo adjunto de un registro. Sin embargo, al hacerlo, se elimina de la base de datos de Oracle CRM On Demand y no se puede restaurar desde Oracle CRM On Demand.

**CONSEJO:** antes de quitar el archivo del registro, descargue el archivo a la máquina local u otro servidor y guárdelo.

A continuación se describe cómo quitar un archivo de un registro.

#### *Para quitar un archivo de un registro*

- 1 En la página de edición del registro, haga clic en el icono X junto al campo Archivo adjunto.
- 2 Confirme que desea quitar el archivo del registro.

## Uso de guiones de evaluación

Si el administrador de la compañía ha configurado los guiones de evaluación, puede acceder a los guiones para recopilar información acerca de su cliente u oportunidad de ventas. Se puede mapear la información al registro principal y utilizarla posteriormente en informes y análisis.

La aplicación permite acceder a los guiones desde los siguientes tipos de registros:

- Pista (guiones de calificación de pistas)
- Contacto (encuestas de satisfacción)
- Solicitud de servicio (guiones de llamadas y encuestas de satisfacción)
- Oportunidad (evaluaciones de oportunidades)
- Actividad (evaluaciones de actividades en visita de ventas, tarea o cita)

El administrador de la compañía puede configurar filtros para ayudar a identificar la evaluación adecuada para una tarea. Por ejemplo, se podría configurar un guión de evaluación de calificación de pista con los siguientes filtros:

- Tipo de cuenta = Oro
- Segmento = Grande
- Región = Oeste

A continuación, al iniciar un guión de evaluación desde un registro de pista con los valores del campo de filtro correspondientes, aparece el guión de calificación de pista correcto. Una vez finalizada la evaluación, los datos que cambie posteriormente el administrador de la compañía en el guión plantilla no aparecerán en el registro de evaluación finalizado. La sección de respuestas es la única excepción a esta regla. El administrador de la compañía puede cambiar los datos de la sección de respuestas en cualquier momento y los cambios aparecerán en la página de detalle de evaluación al cumplimentar las preguntas de la plantilla.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 1635).

### *Para usar un guión de evaluación*

**1** Seleccione el registro.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalles del registro, desplácese a la sección de guiones y haga clic en Añadir.

**3** Si fuera necesario, seleccione el guión de la ventana de búsqueda.

Si sólo hay un guión que cumpla los criterios definidos por el administrador de la compañía, se abrirá automáticamente. De lo contrario, debe seleccionar el guión adecuado en la ventana de búsqueda.

**CONSEJO:** para encontrar el guión adecuado, seleccione una opción de la lista desplegable y haga clic en Ir.

**4** En la página del guión, plantéele al cliente las preguntas y cumplimente la información.

**5** Haga clic en Guardar.

Según la manera en que el administrador de la compañía haya configurado este guión, puede ocurrir lo siguiente:

- Se calcula la puntuación y se compara con un umbral.
- Dependiendo de si la puntuación está por encima o por debajo del umbral, se calcula el resultado.
- Se asignan la puntuación, las respuestas a las preguntas y el resultado al registro principal.
- También se rellena la fecha de la última evaluación.

## Eliminar y restaurar registros

Puede eliminar un registro si su nivel de acceso a ese registro lo permite. Si su rol incluye el privilegio Eliminar por lotes, puede eliminar una lista de registros.

Cuando se elimina un registro o una lista de registros, estos se almacenan durante 30 días en el área Ítems eliminados. Pueden restaurarse los registros durante este período de tiempo. No obstante, transcurridos los 30 días, los ítems eliminados se depuran definitivamente y no es posible recuperarlos.

**NOTA:** Los registros de alertas y sus datos adjuntos son la excepción al proceso de eliminación normal. En lugar de almacenarlos durante 30 días, se depuran inmediatamente del sistema y no es posible restaurarlos.

Al eliminar un registro se eliminan automáticamente algunos registros que tiene enlazados. Por ejemplo, si elimina una cuenta, también se eliminan las notas que tenga enlazadas.

Al hacer clic en el enlace global Ítems eliminados, aparece la página Todos los ítems eliminados con todos los ítems que ha eliminado. Si su rol de usuario incluye el privilegio Recuperar todos los registros, podrá ver los ítems eliminados de la compañía.

El registro principal se muestra en la lista de ítems eliminados, pero no así los registros enlazados. Los registros enlazados se muestran como registros independientes únicamente cuando se elimina el registro enlazado *antes* que el registro principal.

Por ejemplo, si elimina una cuenta que tiene enlazadas tres actividades, sólo aparecerá el registro de la cuenta en la lista de ítems eliminados. No obstante, si elimina una de estas actividades enlazadas antes que la cuenta, dicha actividad aparecerá en la lista como un registro independiente.

Al restaurar un registro, todos los registros que éste tenía vinculados cuando se eliminó también se restauran con sus relaciones intactas. Restaure siempre el registro principal primero; si intenta restaurar primero un registro secundario, el sistema mostrará un mensaje de error.

Puede utilizar la lista de la página Todos los ítems eliminados para buscar los registros eliminados. Al seleccionar un tipo de registro de la lista, entre los registros que aparecen se incluyen todas las notas y archivos adjuntos eliminados de los registros de ese tipo, así como todos los registros eliminados de ese tipo. Sin embargo, se sigue aplicando la regla para los registros vinculados. Las notas y los archivos adjuntos eliminados con el registro principal no se muestran en la lista. Por ejemplo, si selecciona Todas las compañías en la lista, se muestran todas las notas y archivos adjuntos de las cuentas eliminados por separado de su registro principal, así como todos los registros de cuentas eliminados.

**NOTA:** Las compañías están limitadas al volumen de datos que pueden almacenar. Los registros almacenados en el área Ítems eliminados no se tienen en cuenta para el límite de almacenamiento total en disco de una compañía.

### ***Para eliminar un registro desde una página de detalles del registro***

- En la página de detalles del registro, haga clic en Eliminar.

**NOTA:** si accede a la página de detalles del registro profundizando desde una página de lista o desde una lista de registros relacionados con el registro principal, después de eliminar el registro, Oracle CRM On Demand vuelve a la página desde la que se profundizó.

### ***Para eliminar un registro de una lista de registros***

- En la fila del registro que desea eliminar, seleccione la opción Eliminar del menú de nivel de registro.

### ***Para eliminar una lista de registros***

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Eliminar por lotes.

- 1 En la página inicial del registro, haga clic en la lista de registros que desea eliminar.

**CONSEJO:** exporte la lista antes de eliminarla. Esto le permitirá importar los datos a Oracle CRM On Demand si elimina algunos registros por equivocación.

Puede eliminar listas de cuentas, contactos, oportunidades, pistas, solicitudes de servicio o actividades.

- 2 En la página Listas de registros, haga clic en el botón Menú y seleccione Eliminación por lotes.
- 3 Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.
- 4 En la página Cola de eliminación por lotes, haga clic en Continuar en la sección Solicitudes activas.

**NOTA:** Si no hace clic en Continuar, no se producirá la eliminación. Para volver a la Cola de eliminación por lotes, haga clic en el enlace global Administrador y, a continuación, en el enlace Cola de eliminación por lotes en la página inicial de administración.

- 5 Para revisar el archivo de registro de la eliminación, haga clic en Registro en la sección Solicitudes procesadas.

**Para restaurar un registro**

- 1 Haga clic en el enlace global Ítems eliminados.
- 2 Haga clic en Restaurar en la fila del registro.

**NOTA:** si su rol incluye el privilegio Recuperar todos los registros, puede restaurar registros eliminados por cualquier usuario de la compañía.

En la siguiente tabla se ofrece información adicional sobre la eliminación de registros.

**NOTA:** los registros de los archivos adjuntos a los que hace referencia esta tabla son registros de archivos adjuntos enlazados con los registros principales mediante el ítem relacionado con archivos adjuntos preconfigurado. Los archivos también pueden adjuntarse a los tipos de registros Objeto personalizado y a ciertos tipos de registros específicos del sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, mediante los campos de los archivos adjuntos. Si dicho tipo de registro se configura como un registro relacionado en otro tipo de registro, los registros enlazados y los archivos adjuntos no se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand cuando se elimina el registro principal. Para obtener más información sobre el ítem relacionado con archivos adjuntos y los campos de los archivos adjuntos, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 101).

| Si elimina este elemento | Recibirá un aviso de  |
|--------------------------|---|
| Cuenta                   | <p>No puede eliminar cuentas enlazadas a oportunidades que tengan una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p> <p>Al eliminar una cuenta, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Oportunidades potenciales</li><li>■ Oportunidades</li><li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li><li>■ Notas</li><li>■ Archivos adjuntos</li></ul> <p>Estos registros enlazados no se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Contactos</li></ul> |



| Si elimina este elemento | Recibirá un aviso de  |
|--------------------------|---|
| Actividad                | <p>Al eliminar una actividad, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> <p>En caso de que desee eliminar una actividad de comunicación, los privilegios Gestionar compañía y Eliminación por lotes deben estar activados para su rol.</p>  |
| Alerta                   | <p>Los registros de alertas y sus datos adjuntos son la excepción al proceso de eliminación normal. En lugar de almacenarlos durante 30 días, se depuran inmediatamente del sistema y no es posible restaurarlos.</p>   |
| Campaña                  | <p>Al eliminar una campaña, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> </ul> <p>Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades potenciales</li> <li>■ Oportunidades</li> </ul> |
| Contacto                 | <p>Al eliminar un contacto, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades potenciales</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> <p>Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuentas</li> <li>■ Actividades</li> <li>■ Oportunidades</li> </ul>            |
| Concesionario            | <p>Al eliminar un concesionario, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul>  |
| Lista filtrada           | <p>No es posible editar listas filtradas. Para modificar una lista filtrada, elimínela y cree una nueva.</p>  |
| Fondo                    | <p>Al eliminar un fondo, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> </ul>   |

| Si elimina este elemento | Recibirá un aviso de   |
|--------------------------|--|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul>  |
| Grupo                    | Cuando se elimina un grupo, el sistema quita la referencia al mismo de los registros del grupo y la propiedad de los registros vuelve al empleado especificado en el campo Propietario. Si este proceso afecta a un gran número de registros, puede tardar un tiempo en completarse. Durante este período de tiempo, el sistema no permite que los miembros del grupo creen registros.   |
| Unidad familiar          | Cuando se elimina la unidad familiar no se eliminan los registros secundarios.   |
| Oportunidad potencial    | <p>Al eliminar una pista, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> <p>Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades</li> </ul>  |
| Evento médico            | <p>Al eliminar un evento médico, los siguientes registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asistentes (contactos)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> No se pueden eliminar eventos que tengan el estado Finalizado.</p>   |
| Oportunidad              | <p>No puede eliminar oportunidades que tengan etapas de venta cerradas porque esa información se utiliza para la generación de informes históricos. Al eliminar una oportunidad, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades potenciales</li> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> <p>Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> <li>■ Cuentas</li> </ul> |

| Si elimina este elemento | Recibirá un aviso de   |
|--------------------------|--|
| Cuenta de cartera        | <p>Al eliminar una cartera, se eliminan también estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> <p>Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> </ul>   |
| Producto                 | No es posible eliminar un producto. Para eliminarlo de la lista de productos disponibles, los empleados pueden enlazar con oportunidades (como productos) o cuentas (como activos) y dejar sin marcar la casilla de verificación Disponible para pedido en la página Editar producto.  |
| Categoría de producto    | Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Gestionar contenidos pueden eliminar categorías de productos. Cuando se elimina una categoría, la asociación entre el producto y la categoría se rompe, pero se conservan los productos.   |
| Rol                      | <p>Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administrar usuarios y acceso pueden eliminar roles.</p> <p>En lugar de almacenarlos durante 30 días, los roles eliminados se depuran inmediatamente del sistema y no es posible restaurarlos.</p> <p>Antes de eliminar un rol, todos los usuarios asignados a ese rol deben asignarse a otro rol distinto. De no ser así, la aplicación no permitirá eliminar el rol.</p>  |
| Solución                 | <p>Al eliminar una solución, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Historiales de soluciones</li> </ul> <p>Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solicitudes de servicio</li> <li>■ Soluciones</li> </ul> <p><b>CONSEJO:</b> si cree que una solución ya no es útil, pero se enlazó a una solicitud de servicio en el pasado, cambie su estado a Obsoleta en lugar de eliminarla. De esta manera, la compañía puede evitar que los representantes del servicio al cliente sigan utilizando la solución, pero ésta se guarda para análisis históricos. (Para determinar si se ha utilizado la solución, vaya a la página Detalles de la solución y compruebe si hay registros enlazados en la sección Solicitudes de servicio.)</p> |
| Territorio               | <p>Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administrar territorios pueden eliminar territorios. Los territorios se pueden eliminar independientemente de si están asociados a otros territorios, cuentas, oportunidades, etc.</p> <p>La página Detalle del territorio indica al administrador de la compañía si el territorio tiene secundarios o no. El administrador de la compañía puede realizar consultas por cuenta, oportunidad, etc. utilizando la condición</p>   |

| Si elimina este elemento | Recibirá un aviso de   |
|--------------------------|--|
|                          | Territorio = <territorio que se va a eliminar> para determinar si el territorio está asociado a cuentas, oportunidades, etc.   |
| Vehículo                 | Al eliminar un vehículo, se eliminan también estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> |

**NOTA:** para obtener más información acerca de los registros enlazados, consulte [Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades](#) (en la página 184).

## Visualización de seguimientos de auditoría para registros

En los tipos de registro que admiten seguimientos de auditoría, puede ver el seguimiento de auditoría que realiza el seguimiento de los cambios realizados en los campos auditados de un registro.

Según cómo configure el administrador de la compañía el seguimiento de auditoría del tipo de registro, dicho seguimiento también puede mostrar lo siguiente:

- Una entrada para la creación del registro
- Si se ha eliminado o restaurado el registro, una entrada para cada una de estas acciones

**NOTA:** si se ha eliminado un registro pero no se ha restaurado, ya no se puede acceder al registro en sí, por lo que no puede ver los detalles de la acción de eliminación en la información de seguimiento de auditoría relacionada. Sin embargo, hay una entrada para la acción de eliminación en el seguimiento de auditoría maestro de toda la compañía. Si el registro se restaura posteriormente, hay una entrada para la acción de eliminación y una entrada para la acción de restauración en el seguimiento de auditoría maestro de toda la compañía y en la información de seguimiento de auditoría del registro. Para ver el seguimiento de auditoría maestro de toda la compañía, debe tener el privilegio de acceso al seguimiento de auditoría maestro en su rol de usuario.

Para los cambios realizados en los registros, el seguimiento de auditoría muestra los valores antiguo y nuevo de un campo junto con la fecha/hora y el nombre del usuario que realizó el cambio en el campo. El administrador de la compañía determina qué campos se auditan, si los hay. Para obtener más información sobre los tipos de registro que admiten seguimientos de auditoría y una lista de los campos auditados de manera predeterminada, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (consulte "[Personalizar seguimientos de auditoría](#)" en la página 1184).

**Antes de empezar.** Para poder ver el seguimiento de auditoría de un tipo de registro, el administrador de la compañía debe asegurarse de que los diseños de página de su rol están configurados para incluir el ítem relacionado Seguimiento de auditoría en el diseño de página de detalles del tipo de registro principal. El administrador de la compañía debe también otorgarle derechos de acceso de sólo lectura al ítem relacionado Seguimiento de auditoría del tipo de registro principal. Si sigue sin estar visible en la página de detalles del

registro después de que el administrador de su compañía haya finalizado la configuración, haga clic en el enlace Editar diseño de la página de detalles del registro y agregue el seguimiento de auditoría como sección de información relacionada. Para obtener más información sobre la edición de los diseños de página de detalles, consulte [Cambio del diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 689).

### ***Para ver el seguimiento de auditoría de un registro***

- En la página Detalles del registro, desplácese a la sección de información relacionada con el seguimiento de auditoría.

Cada fila muestra la fecha en que se actualizó el registro y quién ha realizado la actualización. También se muestran el valor nuevo y el antiguo en el campo auditado.

**NOTA:** cada registro de seguimiento de auditoría de un cambio muestra los detalles de un cambio para un solo campo. Además, los registros de seguimiento de auditoría de los cambios se muestran sólo para los campos auditados. Por lo tanto, si un usuario guarda un registro después de realizar cambios en dos campos, pero sólo se audita uno de esos campos, únicamente se mostrará un registro de seguimiento de auditoría para el cambio del campo auditado. Los detalles del cambio del otro campo no se muestran.

## **Acerca de duplicados al crear registros**

En muchos de los tipos de registros, al crear un registro, Oracle CRM On Demand avisa de si el registro ya existe. Puede que el registro existente resida en los registros actuales de la compañía. Si recibe un mensaje de error duplicado, cancele la creación del registro, busque el registro existente y actualícelo.

En los siguientes tipos de registro, Oracle CRM On Demand no busca registros duplicados al crear un nuevo registro mediante la interfaz de usuario:

- Actividad
- Ingresos por cuenta
- Evaluación
- Contacto
- Ingresos del contacto
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 y superiores
- Ingresos del producto de registro de negocio
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Nota
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Producto con precios especiales

**NOTA:** antes de agregar un nuevo registro, busque en la lista de registros para asegurarse de que dicho registro no existe ya.

La siguiente tabla enumera los campos que se utilizan para determinar si un registro es un duplicado al crear el registro mediante la interfaz de usuario.

**NOTA:** para obtener información sobre qué constituye un duplicado de registro cuando se importan los registros, consulte [Acerca de duplicados de registros e ID externos](#) (en la página 1442).

| Registros de este tipo     | Son duplicados si coinciden todos estos campos   |
|----------------------------|--|
| Cuenta                     | Nombre de cuenta y Ubicación   |
| Competidor de cuenta       | Nombre de la competencia   |
| Socio de cuenta            | Nombre del socio   |
| Contacto de la cita        | Nombre del contacto  |
| Usuario de citas           | Nombre de usuario  |
| Archivos adjuntos          | Nombre de archivo  |
| Plan de negocio            | Nombre del plan, Tipo, Estado y Período  |
| Campaña                    | Código de origen   |
| Destinatario de la campaña | Contacto   |
| Objetivo                   | Nombre de objetivo, Tipo, Estado y Período   |
| Oportunidad                | Nombre de la oportunidad y Cuenta  |
| Competidor de oportunidad  | Nombre de la competencia   |
| Socio de oportunidad       | Nombre del socio   |
| Cuenta del plan            | Cuenta y Plan de negocio   |
| Contacto del plan          | Contacto y Nombre del plan de negocios   |
| Oportunidad del plan       | Plan de negocio y Oportunidad  |
| Producto                   | Nombre del producto  |
| Categoría de producto      | Nombre de categoría  |
| Solicitud de servicio      | Número de servicio<br><br><b>NOTA:</b> el número de servicio lo genera automáticamente Oracle CRM On Demand. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados. |
| Solución                   | Tratamiento  |
| Contacto de la tarea       | Nombre del contacto  |
| Usuario de tareas          | Nombre de usuario  |

| Registros de este tipo               | Son duplicados si coinciden todos estos campos   |
|--------------------------------------|--|
| Equipo                               | Nombre de usuario  |
| Usuario                              | ID de usuario e ID de inicio de sesión de compañía   |
| <b>Gestión de relación de socios</b> |  |
| Acreditación                         | Nombre de acreditación   |
| Solicitud de acreditación            | Nombre de acreditación, Nombre del socio y Fecha de solicitud  |
| Solicitud                            | ID de la solicitud<br><br><b>NOTA:</b> el ID de solicitud lo genera automáticamente Oracle CRM On Demand. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.                            |
| Certificación                        | Nombre de la certificación   |
| Solicitud de certificación           | Nombre de la certificación, Nombre del contacto y Fecha de solicitud   |
| Curso                                | Nombre del curso   |
| Inscripción en el curso              | Nombre del curso, Nombre del candidato y Fecha de inscripción  |
| Registro del negocio                 | Nombre y Socio principal   |
| Examen                               | Nombre del examen  |
| Inscripción en el examen             | Nombre del examen, Nombre del candidato, Propietario y Fecha del examen  |
| Fondo                                | ID del fondo<br><br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand establece automáticamente el campo ID del fondo en el ID de fila del registro. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados. |
| Solicitud de fondo                   | Nombre de solicitud y Fecha de solicitud   |
| Solicitud de MDF                     | Nombre de solicitud y Fecha de solicitud   |
| Socio                                | Nombre del socio y Ubicación   |
| Programa de socios                   | Nombre de programa de socios   |
| Lista de precios                     | Nombre de lista de precios y Tipo  |
| Ítem de línea de lista de precios    | Lista de precios, Producto y Tipo  |
| Solicitud de precios especiales      | Nombre de solicitud y Fecha de solicitud   |
| <b>Life Sciences</b>                 |  |
| Asignación                           | Tipo de asignación, Detener muestras, Muestra y Propietario  |

| Registros de este tipo                     | Son duplicados si coinciden todos estos campos  |
|--|---|
| Mejor horario de contacto                  | Día, Hora de inicio, Hora final, Dirección y Nombre completo del contacto   |
| Licencia del contacto en esta región       | Número del permiso de conducir y Nombre completo del contacto   |
| Informe de auditoría de inventario         | Tipo, Estado, Razón, Fecha de finalización, Período de inventario e ID de inicio de sesión del usuario propietario  |
| Período de inventario                      | Fecha de inicio, Activo, Reconciliado y Propietario   |
| Evento de formación médica                 | Fecha final y Nombre  |
| Respuesta del mensaje                      | Respuesta, Hora final, Hora de inicio, Número de secuencia, Seguimiento e ID de la solución   |
| Plan de mensajes                           | Nombre, Declaración obligatoria, Bloquear secuencia, Habilitar seguimiento, Estado, Tipo, Nombre del producto y Propietario   |
| Ítem del plan de mensajes                  | Mensaje de declaración, Número de secuencia, Tipo, Plan de mensajes principal y Nombre de solución  |
| Relaciones de ítems del plan de mensajería | Tipo, Ítem de MP principal y Nombre de solución   |
| Productos detallados                       | Indicación y Producto   |
| Ítem promocional distribuido               | Cantidad y Producto   |
| Renuncia de muestra                        | Estado y Texto de renuncia  |
| Muestra distribuida                        | Cantidad y Producto   |
| Inventario de muestra                      | Saldo de apertura, Período de inventario y Muestra  |
| Lote de muestra                            | Nº de lote, Fecha de vencimiento, Disponible para pedido y Muestra<br><b>NOTA:</b> el campo Disponible para pedido se encuentra en el producto asociado con la muestra. |
| Transacción de muestra                     | Nombre, Fecha y Tipo  |
| Firma                                      | Control de firmas y Actividad   |
| Ítem de transacción                        | Cantidad, Número de línea, Número de transacción y Muestra  |
| <b>Administración de patrimonios</b>       |   |
| Cuenta financiera                          | Cuenta financiera   |
| Titular de la cuenta financiera            | Cuenta de negocio, Nombre del titular de la cuenta financiera, Cuenta financiera y Rol.   |
| Título de la cuenta financiera             | Cuenta financiera, Producto financiero y Nombre de títulos de la cuenta financiera  |



| Registros de este tipo  | Son duplicados si coinciden todos estos campos  |
|-------------------------|---|
| Plan financiero         | Cuenta financiera, Nombre del plan financiero y Tipo  |
| Producto financiero     | Nombre del producto financiero  |
| Transacción financiera  | Cuenta financiera, Producto financiero e ID de transacción  |
| Cartera                 | Número de cuenta y Producto   |
| <b>Seguros</b>          |   |
| Perfil de intermediario | Socio, Año de perfil de intermediario y Nombre de perfil de intermediario.  |
| Siniestro               | Número de siniestro y Póliza  |
| Cobertura               | Nombre de cobertura, Cobertura y Póliza   |
| Daño                    | Número de siniestro, Propiedad del seguro y Nombre del daño   |
| Propiedad del seguro    | Tipo, Póliza y Número de secuencia  |
| Parte implicada         | Número de siniestro, Contacto y Rol   |
| Póliza                  | Número de póliza  |
| Titular de la póliza    | Póliza, Rol   |
| <b>Automoción</b>       |   |
| Concesionario           | Nombre  |
| Información financiera  | Nº del detalle de financiación<br><br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número del detalle de financiación. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados. |
| Marca                   | Marca   |
| Historial de ventas     | Nº de venta<br><br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número de venta. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.                                       |
| Horas de ventas         | Días y Hora de apertura   |
| Historial de servicio   | Nº de historial de servicio<br><br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número de historial de servicio. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.       |
| Horas de servicio       | Días y Hora de apertura   |
| Territorio              | Nombre  |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden todos estos campos |
|------------------------|--|
| Vehículo               | NIV  |
| Contacto de vehículo   | Nombre de usuario                              |

## Imprimir información que aparece en las páginas

En todas las páginas, excepto en las páginas de edición, puede imprimir la información que se muestra en la página. Todos los enlaces y elementos externos de la interfaz se excluyen al imprimir una página.

### *Para imprimir la información que aparece en la página*

- 1 Haga clic en el enlace Apto para impresión.
- 2 En la ventana, haga clic en el enlace Imprimir.
- 3 En la ventana Imprimir, ajuste las preferencias de la impresora para asegurarse de que imprime la página en modo horizontal.  
El uso del modo horizontal optimiza la aparición de los datos en la página impresa.
- 4 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para imprimir el informe.

## Visualización de información de servicio de Oracle CRM On Demand

La página Información de servicio ofrece información sobre sesiones de mantenimiento recientes y planificadas para el entorno de producción de Oracle CRM On Demand. El *entorno de producción* es aquel en el que la compañía realiza los trabajos de Oracle CRM On Demand. Normalmente, el *entorno de desarrollo* es una copia del entorno de producción que se utiliza para probar objetivos, por ejemplo, para probar los cambios de configuración o las correcciones antes de aplicarse al entorno de producción.

La página Información del servicio también ofrece información sobre la disponibilidad del entorno de producción de Oracle CRM On Demand en los últimos meses.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de servicio de Oracle CRM On Demand.

### *Para ver la información de servicio de Oracle CRM On Demand*

- Desplácese a la parte inferior de cualquier página de Oracle CRM On Demand y haga clic en Información de servicio para abrir la página Información de servicio.

En la página Información de servicio, la sección Información de la versión muestra los detalles de las correcciones hechas referentes a la versión entre otras, las cuales se aplican el entorno de Oracle CRM On Demand en el que ha iniciado sesión actualmente. Esta información la utiliza Oracle para resolver problemas. Si se pone en contacto con el servicio de soporte de Oracle, es posible que se le solicite esta información.

En la tabla siguiente se describe información mostrada en la sección Información de disponibilidad de producción de la página.

| Campo             | Descripción  |
|-------------------|--|
| Mes               | Mes natural para el que se indica la información de disponibilidad.  |
| Disponibilidad(%) | <p>Porcentaje de tiempo en el mes especificado que ha estado disponible el entorno de producción de Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> la información sobre disponibilidad se proporciona aproximadamente a mitad de mes del mes natural anterior. En raras ocasiones puede cambiar la información de disponibilidad después de que se indique.</p> |

En la página Información del servicio, la información de mantenimiento programada para el entorno de producción y el de desarrollo se muestra en dos secciones diferentes.

En la tabla siguiente se describe información mostrada en las secciones de mantenimiento programadas de la página.

| Campo                     | Descripción   |
|---------------------------|---|
| Fecha de mantenimiento    | Fecha de la sesión de mantenimiento. Las fechas futuras indican sesiones de mantenimiento planificadas y pueden sufrir cambios.   |
| Hora de inicio estimada   | Hora de inicio estimada de la sesión. La hora mostrada es la hora de su zona horaria.   |
| Duración estimada (horas) | Duración estimada de la sesión mostrada en horas.   |
| Tipo de mantenimiento     | <p>Tipo de mantenimiento que se ha realizado o que se realizará, por ejemplo, mantenimiento estándar o instalación de una corrección.</p> <p><b>NOTA:</b> si la fecha de la sesión de mantenimiento es futura, la información del tipo de mantenimiento puede sufrir cambios.</p> |
| Última actualización      | Fecha en la que se ha actualizado por última vez la información sobre la sesión de mantenimiento.   |

**NOTA:** en la página Información del servicio, en el enlace Diagnósticos puede accederse a información de diagnósticos. Por razones de seguridad, esta información está cifrada. Si se pone en contacto con el servicio de soporte de Oracle, es posible que se le pida que visite este enlace y envíe la información cifrada a Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña

Si ha olvidado su ID de inicio de sesión de usuario, puede enviar una solicitud desde la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para recibir por correo electrónico la información. Si ha olvidado la contraseña, puede enviar una solicitud para restablecer la contraseña, también desde la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, siempre que su rol de usuario disponga del privilegio Restaurar contraseña personal.

Si ha olvidado tanto el ID de inicio de sesión de usuario como la contraseña, puede recuperar su ID de inicio de sesión de usuario y utilizar esta información, junto con las preguntas de seguridad configuradas en Oracle CRM On Demand, para restablecer la contraseña.

Al recuperar el ID de inicio de sesión de usuario o restablecer la contraseña, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario, debe conocer la dirección de correo electrónico principal almacenada en el registro de usuario de Oracle CRM On Demand. Si tiene problemas para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario, póngase en contacto con el administrador de la compañía para verificar la dirección de correo electrónico principal.
- Para restablecer la contraseña, debe conocer el ID de inicio de sesión de usuario. Por lo tanto, si ha olvidado tanto su contraseña como su ID de inicio de sesión de usuario, recupere en primer lugar el ID de inicio de sesión de usuario y, a continuación, utilice dicha información para restablecer la contraseña.
- Para restablecer la contraseña, debe conocer las respuestas a las preguntas de seguridad que configuró en Oracle CRM On Demand.
- Cada vez que se le envía el ID de inicio de sesión de usuario, se crea una entrada en el seguimiento de auditoría de su registro de usuario.
- Cada vez que restablece su contraseña, se crea una entrada en el seguimiento de auditoría de su registro de usuario.

### *Para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario*

- 1 En la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta?
- 2 En la página Seleccionar una opción, haga clic en el enlace He olvidado mi ID de inicio de sesión de usuario.
- 3 Introduzca la dirección de correo electrónico principal almacenada en su registro de usuario de Oracle CRM On Demand y, a continuación, haga clic en Ir.

Dependiendo de la dirección de correo electrónico introducida, puede ocurrir lo siguiente:

- Si la dirección de correo electrónico introducida es sintácticamente correcta, aparece un mensaje de confirmación; si no lo es, aparece un mensaje de error.
- Si la dirección de correo electrónico introducida es la dirección principal correcta del registro de usuario, se envía a la dirección de correo electrónico un mensaje con el ID de inicio de sesión de usuario.

- Si la dirección de correo electrónico introducida es sintácticamente correcta pero no es la dirección correcta de la cuenta de usuario, no se envía ningún correo electrónico. En ese caso, póngase en contacto con el administrador de la compañía para verificar la dirección de correo electrónico principal correcta.

**NOTA:** si tiene más de una cuenta en Oracle CRM On Demand, en el correo electrónico se incluye el ID de inicio de sesión de usuario activo de cada cuenta, a menos que la cuenta esté configurada únicamente para inicio de sesión único. Si no sabe si su cuenta está configurada únicamente para inicio de sesión único, póngase en contacto con el administrador de la compañía para averiguarlo.

Una vez recibido el correo electrónico con el ID de inicio de sesión de usuario, si conoce la contraseña, puede volver a la página de inicio de sesión e iniciar sesión en Oracle CRM On Demand de la forma habitual.

**NOTA:** puede enviar hasta tres solicitudes para recibir el ID de inicio de sesión de usuario cada 24 horas.

Si olvida su contraseña, puede restablecerla tal como se describe a continuación.

#### *Para restablecer la contraseña*

- 1 En la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta?
- 2 En la página Seleccionar una opción, haga clic en el enlace He olvidado mi contraseña.
- 3 En la página ¿Olvidó su contraseña?, introduzca el ID de inicio de sesión de usuario y haga clic en Ir. Si introduce el ID de inicio de sesión de usuario correcto, aparecerá un mensaje de confirmación y recibirá un correo electrónico con un enlace temporal a Oracle CRM On Demand.
- 4 Para acceder a Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace temporal del correo electrónico.  
**NOTA:** el administrador de la compañía determina el período de validez del enlace temporal, así como el número de intentos de inicio de sesión con el enlace temporal.
- 5 En la página Restablecer contraseña, introduzca las respuestas a las preguntas de seguridad y haga clic en Enviar.
- 6 En la página Actualización de contraseña, en el campo Nueva contraseña, introduzca una nueva contraseña y vuelva a introducirla en el campo Verificar la nueva contraseña.
- 7 Haga clic en Guardar para guardar la nueva contraseña.

**NOTA:** el administrador de la compañía determina el número de veces que se puede restablecer la contraseña en un determinado período de tiempo.

## Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand

El administrador de la compañía puede especificar la duración máxima de una sesión activa de Oracle CRM On Demand. Si el administrador de la compañía establece la configuración de duración máxima en 0 (cero), no hay ningún límite para la duración de una sesión activa.

Si su sesión de usuario interactiva alcanza la duración máxima especificada, la siguiente vez que realice una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, vuelve a la página de inicio de sesión y debe volver a iniciar sesión para volver a la página a la que intentaba acceder. Si utiliza servicios web y termina el tiempo de espera de la sesión activa, el cliente de servicios web debe volver a autenticarse para poder seguir utilizándolos.

## Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand

El administrador de la compañía puede especificar si se permiten sesiones simultáneas. Las *sesiones simultáneas* se producen cuando se utilizan las mismas credenciales de usuario para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand más de una vez, desde distintos exploradores, al mismo tiempo. Sólo se cuentan las sesiones de usuario interactivas. No se tienen en cuenta las conexiones a Oracle CRM On Demand mediante servicios web o clientes de escritorio cuando se cuentan las sesiones simultáneas.

El administrador de la compañía especifica si se permiten las sesiones simultáneas. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento que los usuarios ven al intentar iniciar sesión en Oracle CRM On Demand con credenciales de usuario que ya están en uso para al menos una sesión existente, según la opción que seleccione el administrador de la compañía.

| Opción                      | Comportamiento  |
|-----------------------------|---|
| Permitir con notificación   | <p>Se permite la nueva sesión. Cuando el usuario inicia la nueva sesión, sucede lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ En la nueva sesión, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que existe al menos otra sesión simultánea. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario.</li><li>■ En cada sesión simultánea existente, la siguiente vez que el usuario realiza una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que ha iniciado una sesión simultánea. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario.</li></ul> |
| Permitir sin notificación   | <p>Se permite la nueva sesión. No se ofrece ninguna notificación en la nueva sesión ni en ninguna sesión existente para indicar que hay una sesión simultánea en curso.</p>   |
| Evitar y terminar existente | <p>Se permite la nueva sesión, pero se termina la sesión existente. Cuando el usuario inicia la nueva sesión, sucede lo siguiente:</p>  |

| Opción | Comportamiento   |
|--------|--|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En la nueva sesión, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que finalizará otra sesión con las mismas credenciales. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario.</li> <li>■ En la sesión original, la siguiente vez que el usuario realiza una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, el usuario vuelve a la página de inicio de sesión, donde aparece un mensaje que indica que la sesión ha terminado porque otro usuario ha iniciado sesión con las mismas credenciales.</li> </ul> |

## Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand

Puede encontrar detalles de los requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand en el [sitio Web de Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

## Notas de la versión para Oracle CRM On Demand

Se proporciona un conjunto de notas de la versión con cada versión de Oracle CRM On Demand. Las notas de la versión reseñan los cambios menores en Oracle CRM On Demand, que cambian el comportamiento existente o la interfaz de usuario. Las notas de la versión se proporcionan en el sitio Web del centro de asistencia y formación, al que puede acceder haciendo clic en el enlace Formación y soporte en la parte superior de cada página en Oracle CRM On Demand.

## Ponerse en contacto con Oracle

En Oracle ofrecemos diversos servicios y aceptamos gratamente sus sugerencias sobre esta aplicación. Mediante los recursos siguientes podrá:

- Sugerir mejoras relativas al producto, nuestros servicios o procesos en: <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Solicitar garantías colaterales de ventas o información sobre nuestros nuevos productos y promociones en: <http://www.crmondemand.com/>
- Sugiera mejoras relativas a la ayuda en línea mediante el envío de mensajes de correo electrónico a [siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com)

## Salir de Oracle CRM On Demand

**ADVERTENCIA:** Antes de salir de Oracle CRM On Demand, guarde explícitamente toda la información y cierre todas las ventanas abiertas, como formularios para crear nuevos registros. Si está utilizando Oracle Contact On Demand, la aplicación de centro de llamadas, cambie su estado de trabajo a No disponible antes de cerrar sesión.

### *Para salir de Oracle CRM On Demand*

- En la esquina superior derecha de la página de Oracle CRM On Demand, haga clic en el vínculo Cerrar sesión.

Si cierra la ventana del explorador para salir de Oracle CRM On Demand, su sesión permanecerá abierta hasta que acabe el tiempo de espera. El intervalo de tiempo de espera suele estar configurado para un período de 10-15 minutos.

**NOTA:** Para iniciar sesión como otro usuario, haga clic en el vínculo Cerrar sesión situado en la esquina superior derecha. Si no cierra la sesión explícitamente, no se cierra la instancia del explorador y todas las vistas y los datos asumen que el primer usuario sigue conectado.



## 2 Agenda y actividades

---

Utilice las páginas de la agenda para revisar, crear y actualizar las actividades, así como para revisar y actualizar las visitas planeadas.

Una *actividad* consiste en las tareas que hay que realizar antes de una determinada fecha y las citas que desea programar para una hora concreta. Las tareas y las citas pueden ser reuniones, visitas, demostraciones o acontecimientos. La diferencia entre las tareas y las citas es que las tareas aparecen en la lista de tareas y tienen una fecha de vencimiento y un estado, mientras que las citas están programadas en la agenda con una fecha y hora específicas.

Una *visita planeada* es una visita específica de Life Sciences que se crea con el estado Planeada para intentar tener un interlocutor para una visita de ventas a un médico, hospital o clínica. Para distinguir las visitas planeadas de otras citas, actividades o visitas programadas de la agenda, se utiliza la siguiente codificación de color:

- Las citas, actividades y visitas programadas aparecen en color azul en la agenda.
- Las visitas planeadas, es decir, las que tienen el estado Planeada aparecen en color rojo en la agenda.

Las visitas planeadas no están visibles de forma predeterminada en la agenda. Para verlas, su rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda para la categoría de Life Sciences.

### Trabajar con páginas de la agenda

Las páginas de agenda proporcionan el área principal para gestionar actividades. La página predeterminada es Agenda diaria, que contiene las secciones Agenda diaria, Vista de la agenda, Tareas abiertas y Visitas planeadas.

Para ver la sección Visitas planeadas de la página Agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda. Esta sección muestra hasta dos semanas de visitas planeadas para el representante de ventas en orden cronológico junto con la siguiente información para cada visita planeada: fecha de la visita y hora de inicio, hora del día, asunto, contacto que se debe visitar y otra información de dirección del contacto. La codificación de color utilizada en la sección Visitas planeadas de las páginas de agenda es la siguiente:

- Las visitas planeadas vencidas con una hora de inicio en el pasado aparecen con fuente de color rojo.
- Las visitas planeadas futuras con una hora de inicio en el futuro aparecen con fuente de color azul.

Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en

la página 139), [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 522) y [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 147).

**NOTA:** si su rol incluye el privilegio [Compartir agenda](#), puede que sus páginas de agenda proporcionen funciones adicionales a las indicadas en la página predeterminada. Si desea obtener más información sobre dichas funciones adicionales, consulte [Página de configuración de agenda](#) (consulte "[Página Configuración de la agenda](#)" en la página 155)

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Calendario diario o Calendario semanal.

**NOTA:** las actividades de comunicación generadas desde Oracle Contact On Demand pertenecen a un subtipo de actividad específico. Por lo tanto, no aparecen en las páginas Agenda ni en las listas Actividad.

| Para  | Realice estos pasos  |
|---|--|
| Crear una tarea   | Haga clic en Nuevo en la barra de título Tareas abiertas. En la página Editar tarea, especifique la información de tarea y guarde el registro.   |
| Eliminar una tarea  | Haga clic en el enlace correspondiente a la tarea que desea eliminar. En la página de detalles de la tarea, haga clic en Eliminar.   |
| Crear una cita  | Haga clic en Nueva cita en la barra de título Calendario. En la página Editar cita, introduzca la información de la cita y guarde el registro.   |
| Eliminar una cita   | Haga clic en el enlace correspondiente a la cita que desea eliminar. En la página Detalles de la cita, haga clic Eliminar.   |
| Ir a un día específico  | Haga clic en el enlace del día en la sección Vista de calendario.  |
| Ir a un mes específico  | Haga clic en las flechas en la sección Vista de calendario.  |
| Marcar una tarea como finalizada  | En la sección Tareas abiertas, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. En la página Lista de actividades, haga clic en el enlace Asunto de la tarea que desee marcar como finalizada. En la página Detalles de la tarea, haga clic en Marcar como finalizada.  |
| Desplazarse por el Calendario día a día   | Haga clic en las flechas en la sección Calendario diario.  |
| Actualizar una actividad  | Haga clic en el enlace correspondiente a la actividad (cita, tarea o visita planeada) que desee actualizar. En la página de detalles de la cita, la tarea o la visita, edite los campos incrustados o haga clic en Editar para abrir la página Editar cita, Editar tarea o Edición de visita. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte <a href="#">Actualización de detalles de registro</a> (consulte " <a href="#">Actualización de los detalles de registro</a> " en la página 65). |
| Ver una lista de citas, tareas (abiertas, finalizadas o todas), actividades o visitas planeadas | En la sección Tareas abiertas, haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa. En la página Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección.  |

| Para  | Realice estos pasos  |
|---|--|
| Ver las citas del día                         | Haga clic en el icono 1 del Calendario.  |
| Ver la información detallada de una actividad | Haga clic en el enlace correspondiente a la actividad (cita, tarea o visita planeada) que desee ver. |
| Ver las citas de todo el mes                  | Haga clic en el icono 31 de la agenda.   |
| Ver las citas de toda la semana               | Haga clic en el icono 7 de la agenda.  |

## Gestión de agendas y actividades

Para conocer los procedimientos paso a paso destinados a gestionar la agenda y las actividades, consulte:

- [Ver actividades](#) (en la página 132)
  - [Crear actividades](#) (en la página 133)
  - [Actualizar actividades](#) (en la página 134)
  - [Limitar los registros de actividades que se muestran](#) (en la página 137)
  - [Marcar tareas como finalizadas](#) (en la página 138)
  - [Asignar actividades a otro empleado](#) (en la página 138)
  - [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139)
- NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.
- [Ajuste de respuestas de mensajes](#) (consulte "[Ajuste de respuestas a mensajes](#)" en la página 151)
  - [Programar citas con otros](#) (consulte "[Programación de citas con otros](#)" en la página 152)
  - [Planificar visitas de forma masiva](#) (consulte "[Planificación de visitas masivas](#)" en la página 147)
  - [Usar guiones de evaluación de actividad](#) (consulte "[Uso de guiones de evaluación de actividad](#)" en la página 158)
  - [Revisar planes de mensajes recomendados para las actividades](#) (consulte "[Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades](#)" en la página 554)

Si su rol de usuario incluye el privilegio Compartir agenda, también puede realizar los siguientes procedimientos:

- [Ver la agenda de otros usuarios](#) (consulte "[Visualización de la agenda de otros usuarios](#)" en la página 154)
- [Compartir su calendario](#) (en la página 156)

- [Configurar la vista de calendario predeterminada](#) (en la página 156)
- [Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 157)

Si su rol de usuario incluye el privilegio Compartir agenda y su compañía utiliza la opción de asignación de grupo predeterminada, también puede realizar este procedimiento, [Ver listas de tareas del grupo](#) (en la página 157).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Ver actividades

Oracle CRM On Demand mantiene en primer plano sus actividades y las muestra en varias páginas:

- [Mi página inicial](#)

Mi página inicial contiene listas independientes de sus citas y tareas, ordenadas por fecha.

- [Agenda](#)

Las páginas de agenda muestran las citas tal como aparecerían en una agenda abierta por la programación del día actual. Se pueden revisar otros días con las agendas mensuales que se muestran a la derecha o mediante los iconos 1, 7 y 31 situados encima de las citas para ver la vista de agenda deseada.

Las páginas Agenda diaria y Agenda semanal muestran también una lista de sus tareas, ordenadas por fecha de vencimiento de forma predeterminada.

- [Página Detalles para la mayoría de los tipos de registros, como cuentas, contactos, etc.](#)

Las páginas de detalles contienen secciones que muestran las actividades abiertas y finalizadas vinculadas a un registro específico.

**NOTA:** También puede sincronizar sus registros de actividad con Offline On Demand (el Offline client), así como con Microsoft Outlook o Lotus Notes usando Oracle PIM Sync On Demand. Para obtener más información, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (en la página 699).

## Acerca de la gestión de tareas

Una forma de gestionar tareas es asignarles prioridades por importancia o urgencia. Para definir la prioridad de una tarea, se le asigna un nivel, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de la tarea se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba indica una prioridad alta, una flecha hacia abajo indica una prioridad baja y ninguna flecha indica una prioridad media. Puede cambiar el nivel de prioridad de una tarea en la página Editar tarea. El nivel de prioridad predeterminado para una tarea es 3 - Bajo.

**CONSEJO:** las tareas que se muestran en rojo ya han vencido.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

Para obtener información sobre la ficha Lista de tareas del grupo, disponible para las compañías que utilizan la función Grupo, consulte [Ver listas de tareas del grupo](#) (en la página 157).

## Crear actividades

Una actividad (tarea o cita) se crea siempre especificando información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde distintas áreas de la aplicación, según en lo que esté trabajando y qué necesite realizar.

En esta sección se describe un método para crear actividades, que permite agregar el registro mientras se continúa trabajando en el área principal de la aplicación. Para obtener una descripción de todos los métodos, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).

### *Para crear una actividad con la sección Crear de la barra de acción*

**1** En la sección Crear de la barra de acción, haga clic en Cita o en Tarea.

**2** En la pantalla, introduzca la información de la actividad.

Para obtener más información acerca de los campos de los registros de actividad, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 159).

**3** Guarde el registro.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 159)
- [Trabajar con páginas de la agenda](#) (en la página 129)
- [Usar el Offline Client](#) (en la página 700)
- [Sincronizar con PIM](#) (consulte "[Sincronización con PIM](#)" en la página 710)
- [Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#) (en la página 728)

## Actualizar actividades

Puede actualizar la información en el registro de actividad, como cambiar el estado del registro a finalizado, si tiene acceso de edición al registro.

### *Para actualizar la información de actividades*

- 1 Seleccione la tarea o cita.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Cita o Detalles de la tarea, edite los campos o haga clic en Editar para abrir la página Cita o Detalles de la tarea. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 65).

## Trabajar con listas de actividades

La lista de registros que aparece en la página Lista de actividades depende del acceso a la página, de la siguiente forma:

- Si accede a la página Lista de actividades directamente desde las páginas de agenda, la lista muestra todas las actividades abiertas que se le han asignado.
- Si accede a la página Lista de actividades desde la página de detalles de un registro, la lista muestra las actividades abiertas o cerradas enlazadas al registro.

Entre las actividades que se muestran en la lista Actividades abiertas a la que se accede desde la página de detalles de un registro se incluyen las siguientes:

- Todas las citas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha y hora de finalización son posteriores a la fecha y hora actual.
- Todas las tareas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha de finalización está en blanco.

De forma predeterminada, los registros de la lista Actividades abiertas se ordenan según el campo Fecha de finalización. Los registros en los que el campo Fecha de finalización está en blanco aparecen al final de la lista Actividades abiertas. Por lo tanto, las tareas abiertas aparecen al final de la lista Actividades abiertas, después de todas las citas abiertas. De forma predeterminada, el campo Fecha de finalización no se muestra en la lista Actividades abiertas si se accede desde las páginas de detalles del registro, pero el administrador de la compañía puede agregarlo.

Entre las actividades que se muestran en la lista Actividades cerradas a la que se accede desde la página de detalles de un registro se incluyen las siguientes:

- Todas las citas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha y hora de finalización de la cita son anteriores a la fecha y hora actual.
- Todas las tareas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actual.

**NOTA:** la visibilidad de la página Lista de actividades se limita a aquellos registros en los que su nombre aparece en los campos Propietario, Delegado por o en la lista de usuarios.

Desde la página Lista de actividades, se pueden crear nuevas actividades o revisar rápidamente varias actividades. También puede editar los campos en línea en la página Lista de actividades y seleccionar una actividad para revisarla, actualizarla o eliminarla. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

Si tiene acceso a la página Lista de actividades desde las páginas de agenda, puede utilizar el menú desplegable para cambiar a otra lista de actividades. El menú desplegable contiene las listas estándar distribuidas con la aplicación y las listas personalizadas para su compañía.

**NOTA:** si el administrador de la compañía le ha agregado a un grupo, aparece la ficha Tareas del grupo en las páginas de agenda.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de actividades.

**NOTA:** si accede a la página Lista de actividades desde la página Detalles del registro, puede que algunas de estas características no estén disponibles.

| Para   | Realice estos pasos   |
|--|---|
| Agregar actividades a libros o eliminarlas de libros | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Libro de asignación de lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Asignar registros a libros</a> (en la página 1329).                  |
| Crear una lista nueva de actividades                 | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81).                                |
| Crear una tarea                                      | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Nueva tarea. En la página Editar tarea, especifique la información necesaria y guarde el registro.   |
| Crear una cita                                       | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Nueva cita. En la página Editar cita, especifique la información necesaria y guarde el registro.   |
| Eliminar todos los registros de la lista             | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Eliminación por lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Eliminar y restaurar registros</a> (en la página 110).                      |
| Exportar la lista                                    | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Exportar registros en listas</a> (en la página 90).                                |
| Buscar una actividad (tarea o cita)                  | Haga clic en el encabezado de columna Asunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver las actividades que comienzan por números, haga clic en 0-9.                     |
| Gestionar todas las listas de actividades            | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en <a href="#">Página Gestión de listas</a> (en la página 87). |
| Restringir los criterios                             | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione  |

| Para   | Realice estos pasos  |
|--|--|
| de búsqueda de la lista                                  | Restringir lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81).   |
| Mostrar más o menos registros                            | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.   |
| Actualizar un grupo de registros de actividad de una vez | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Actualización masiva. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Actualizar grupos de registros</a> (en la página 95).   |
| Actualizar una actividad                                 | Edite los campos en línea en la página Lista de actividades o seleccione la actividad para abrir la página de detalles. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte <a href="#">Actualizar detalles de registro</a> (consulte " <a href="#">Actualización de los detalles de registro</a> " en la página 65). |
| Ver un subconjunto de actividades (tareas o citas)       | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección (Tareas finalizadas, Tareas abiertas, Mis tareas o Mis citas).   |
| Ver todas las actividades (tareas y citas)               | En la barra de título Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y seleccione Todas las actividades.  |

## Listas de actividades estándar

En la tabla siguiente se describen las listas estándar.

| Lista de actividades          | Filtros  |
|-------------------------------|--|
| Tareas finalizadas            | Tareas que tienen una fecha de finalización en el pasado   |
| Tareas delegadas: finalizadas | Tareas que ha creado y asignado a otros usuarios y que tienen una fecha de finalización en el pasado                 |
| Tareas delegadas: abiertas    | Tareas que ha creado y asignado a otros usuarios y que tienen una fecha de finalización en blanco o en el futuro     |
| Tareas delegadas: vencidas    | Tareas que ha creado y asignado a otros usuarios y que están vencidas  |
| Mis actividades               | Todas sus actividades, incluidas tareas y citas  |
| Mis citas                     | Todas sus citas  |
| Mis visitas diarias           | Visitas de referencia, de revisión o de aniversario que se deben realizar hoy  |
| Mis tareas abiertas           | Tareas en las que no ha activado la casilla de verificación Finalizada y que deben finalizar en los próximos 90 días |



| Lista de actividades  | Filtros   |
|-----------------------|---|
| Mis tareas            | Todas sus tareas  |
| Mis visitas semanales | Visitas de referencia, de revisión o de aniversario que se deben realizar esta semana   |
| Actividades abiertas  | Lista combinada de: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tareas que tiene asignadas y que tienen una fecha de finalización en blanco o en el futuro</li> <li>■ Citas futuras que tiene asignadas</li> </ul> |
| Tareas abiertas       | Tareas en las que no se ha activado la casilla de verificación Finalizada y que deben finalizar en los próximos 90 días   |
| Visitas planeadas     | Sus visitas planeadas<br><br><b>NOTA:</b> esta lista es específica de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |

## Limitar los registros de actividades que se muestran

Es posible limitar el número de actividades mostradas seleccionando una lista filtrada. Una lista filtrada contiene un subconjunto de actividades que cumplen los criterios guardados en la lista.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

**Antes de comenzar.** Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores para los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar tarea o Editar cita y anote los nombres y valores exactos de los campos, tal como se utilizan en la aplicación. De lo contrario, puede que la lista filtrada no seleccione los registros correctos. Si lo prefiere, puede imprimir la página Detalles del registro para capturar los nombres exactos de los campos; sin embargo, la impresión no captura todos los valores de campo disponibles en las listas desplegadas.

### Para abrir una lista filtrada de actividades

- 1 Haga clic en la ficha Calendario.
- 2 En la página Calendario, sección Tareas abiertas, haga clic en Mostrar la lista completa.
- 3 En la página Lista de actividades, cambie la selección en la lista desplegable.

### Para crear una lista filtrada de actividades

- 1 Haga clic en la ficha Calendario.

- 2 En la página Calendario, sección Tareas abiertas, haga clic en Mostrar la lista completa.
- 3 En la página Listas de actividades, haga clic en el botón Menú y seleccione Gestión de listas.
- 4 En la página Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista.
- 5 Lleve a cabo los pasos descritos en [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

## Marcar tareas como finalizadas

Es posible marcar tareas como finalizadas. Una tarea finalizada permanece en determinadas listas, como Todas las actividades o Mis actividades. Sin embargo, las tareas finalizadas no permanecen en Mi página inicial.

Si hay tareas finalizadas enlazadas a registros, pasan de la lista Actividades abiertas a la lista Actividades finalizadas en la página de detalles de ese registro.

### *Para marcar una tarea como finalizada*

- 1 Seleccione la tarea.  
  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar tareas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la tarea, haga clic en el botón Marcar como finalizada.

## Asignar actividades a otro empleado

Puede asignar una actividad a otro empleado si tiene acceso de edición al registro. En general, puede editar un registro si es el propietario del mismo o si el propietario es su subordinado. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir el acceso de un usuario.

Después de que asigne una actividad a otro empleado, dicha actividad aparecerá automáticamente en la lista Mis actividades o Mis tareas del nuevo usuario. Tras realizar la asignación, su nombre aparecerá en el campo Delegado por de dicha actividad y podrá seguir viendo el registro. La actividad asignada también mantiene todas las asociaciones anteriores relacionadas con la actividad. Puede realizar un seguimiento de las tareas que haya asignado a los demás mediante las listas de tareas delegadas en el menú desplegable de la página Listas de actividades.

### *Para asignar una actividad a otro empleado*

- 1 Seleccione la actividad.  
  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cita, coloque el cursor en el campo Propietario y haga clic en el icono Búsqueda.
- 3 En la ventana de búsqueda, haga clic en el enlace Seleccionar junto al nombre del nuevo propietario. El nombre del nuevo propietario aparece en el campo Propietario de la página Detalles de la cita.

## Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes

**NOTA:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Puede realizar lo siguiente en la página Detalle de llamada:

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes, registrando información, como los productos tratados, las muestras, ítems educativos o promocionales distribuidos, soluciones propuestas y contactos relacionados.
- Guardar la información como plantilla, que recibe el nombre de *Visita inteligente*. La plantilla de visita inteligente es útil si visita a varios clientes con un mismo objetivo, como reclutar a investigadores clínicos. Puede mantener la plantilla como privada o ponerla a disposición de otras personas (pública).

Al aplicar la plantilla de visita inteligente a una nueva visita, la mayor parte de la información de la visita inteligente rellena automáticamente el nuevo registro, como la información sobre los productos detallados, ítems promocionales distribuidos e información de muestras distribuidas relacionada con la visita. Ahora bien, no se guardan como parte de la plantilla otros campos, como el número de lote para las muestras distribuidas.

Tras aplicar la plantilla de visita inteligente a una visita, puede actualizar los demás campos para realizar un seguimiento de los detalles de la visita.

Si el administrador de la compañía incluye el campo Fecha de última visita en la página Editar cuenta o Editar contacto, se actualiza automáticamente ese campo en la cuenta enlazada y en todos los contactos enlazados. La actualización se produce al cambiar el estado del registro de la visita a Finalizada y guardar el registro. El campo refleja la hora de inicio y la fecha de la visita.

Si desea más información sobre las visitas inteligentes, consulte [Gestionar visitas inteligentes](#) (en la página 1642).

- Enviar la información que va a utilizarse en el proceso de reconciliación de periodos de inventario.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition hace lo siguiente una vez que se envía la información de detalle de llamada:

- Establece en Enviada el estado de la Actividad de la visita.
- Bloquea los registros de Detalle de visita con el estado Enviada para impedir cualquier cambio o eliminación de los mismos. Para obtener más información sobre el bloqueo de registros de actividades de visita, consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Crea una transacción de desembolso que se utiliza para el proceso de reconciliación del periodo de inventario. Para obtener más información, consulte [Reconciliación de un periodo de inventario](#) (consulte "[Reconciliación de un periodo de inventario](#)" en la página 500), [Proceso de reconciliación del](#)

[inventario](#) (consulte "[Proceso de reconciliación de inventarios](#)" en la página 504), [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 520).

### *Para realizar el seguimiento de una visita (visita comercial) a clientes*

**1** Vaya a la página inicial de cuentas o contactos.

**2** Seleccione la cuenta o el contacto para la visita.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**NOTA:** puede planificar una visita (visita de ventas) para un máximo de 25 clientes a la vez con la función de planificación de visitas masivas de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada para varios clientes, consulte [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 147).

**3** En la página Detalles de la cuenta y Detalles del contacto, desplácese hasta la sección Visitas y haga clic en Nueva visita o Visita automática para crear un nuevo registro de visita.

**NOTA:** si no puede ver la sección Visitas en la página Detalles, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Visitas al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

■ Si hace clic en Nueva visita, accederá a la página Edición de visita donde debe introducir la mayor parte de la información de forma manual para el nuevo registro de visita.

Asegúrese de especificar Visita en el campo Tipo. De lo contrario, no encontrará disponibles los siguientes ítems relacionados: Muestras distribuidas, Ítems promocionales, Productos detallados.

■ Si hace clic en Visita automática, accederá a la página Detalle de visita donde se rellenan los siguientes datos de campo automáticamente para el nuevo registro de visita:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene el valor Llamada automática y muestra el nombre de la cuenta o del contacto.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

**ADVERTENCIA:** los clientes de Oracle CRM On Demand Life Sciences no deben desactivar ni personalizar Tipo=Llamada.

**4** En la página Edición de visita o Detalle de visita, realice lo siguiente:

Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

**a** Introduzca o actualice la información.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Campos personalizados que el administrador de la compañía ha guardado en la plantilla Visita inteligente.

| Campo                               | Descripción  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Información básica de visita</b> |  |
| Asunto                              | Está limitada a 100 caracteres. El nombre de la plantilla de visita inteligente.   |
| Contacto principal                  | <p>Se alimenta automáticamente y es de sólo lectura.</p> <p>Si esta visita está enlazada a una cuenta y a un contacto, el registro de la visita aparece como información relacionada en las páginas de Detalle de cuenta y Detalle de contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>  |
| Cuenta                              | <p>Se alimenta automáticamente y es de sólo lectura.</p> <p>Si esta visita está enlazada a una cuenta y a un contacto, el registro de la visita aparece como información relacionada en las páginas de Detalle de cuenta y Detalle de contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>  |
| Dirección                           | <p>Muestra la dirección completa, que procede de los campos de dirección individuales para el registro de la cuenta o del contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>  |
| Visita inteligente                  | <p>Si su rol de usuario incluye el privilegio, puede seleccionar una plantilla de visita inteligente.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>  |
| Estado                              | <p>Estado de la visita, que puede ser uno de los siguientes: Asignado, Completado, Diferido, En una visita, En chat, En progreso, No iniciada, Planificado, Firmado, Enviado, Esperando a otros.</p> <p>Cuando el estado es Planeado, la visita aparece en la agenda resaltada en fuente de color rojo, así como en la sección Visitas planeadas de las páginas de agenda. Para ver las visitas planeadas en la agenda y en la sección Visitas planeadas de las páginas de agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p> |
| Moneda de la actividad              | Si el administrador ha configurado la función de conversión, puede seleccionar otra moneda a la que convertir el precio.   |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| Objetivo                     | Límite de 1.500 caracteres.  |
| Hora de inicio               | Fecha y hora en que comienza la visita. El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 12:00 h.<br><br><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.                      |
| Duración                     | Campo calculado (en minutos) según la hora de inicio y la hora final.<br><br><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.  |
| Hora final                   | El valor predeterminado es la hora de inicio más 30 minutos.<br><br><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.   |
| Tipo                         | Visita, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Reunión, Personal, Presentación, Otros o Pendientes.<br><br>Debe elegir Visita para gestionar las muestras.  |
| Tipo de visita               | Muestra Visita a la cuenta, Visita profesional o Visita general, según el tipo de visita. Sólo lectura.<br><br>Para gestionar las muestras, el tipo de visita debe ser Visita a la cuenta o Visita profesional.  |
| Número de referencia         | Campo de texto que sirve para almacenar el número de referencia de un elemento relacionado, como un documento firmado.<br><br><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente. |
| <b>Información adicional</b> |  |
| Costo                        | <b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.   |
| Firma en papel               | <b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.   |
| Privado                      | <b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.   |
| Descripción                  | Límite de 16.350 caracteres.   |
| Siguiente visita             | Límite de 1.500 caracteres.<br><br><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.  |

- 5 Guarde el registro y, si es necesario, agregue ítems de línea al registro de la visita.

- En la página Edición de visita, haga clic en Guardar y, a continuación, agregue ítems de línea a la visita en la página Detalle de visita.
- En la página Detalle de visita, agregue ítems de línea a la visita y, a continuación, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Para obtener más información sobre cómo agregar ítems de línea a un registro de visita y cómo guardar información de visita, consulte las siguientes tareas.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar información detallada de un producto a un registro de visita.

#### **Para enlazar la información detallada de un producto a este registro de visita**

- 1 En la página Detalle de visita, desplácese hasta la sección Productos disponibles para detalle o la sección Productos detallados.

**NOTA:** si no puede ver la sección que desea ver en la página Detalle de visita, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- a En la sección Productos disponibles para detalle, introduzca la información requerida en los campos Indicación, Prioridad (opcional) y Asuntos (opcional).

Sólo los productos de la categoría Productos detallados, que se han asignado al representante de ventas y están activos en la fecha actual, se pueden ver en la lista de productos disponibles y enlazar al registro de la visita.

- b En la sección Productos detallados, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de productos detallados.

**NOTA:** los campos de Productos detallados se copian en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| Información básica detallada sobre el producto |  |
| Categoría de producto                          | <p>Categoría del producto, según la ha definido el administrador de la compañía. (Sólo lectura). Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítem promocional distribuido</li> <li>■ Productos detallados</li> </ul>   |
| Producto                                       | <p>Nombre del producto (por ejemplo, un dispositivo médico) tratado o demostrado al cliente. Seleccione el ítem mediante el selector de búsqueda. (Obligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> sólo los productos de los tipos de categoría Muestras distribuidas, Ítem promocional distribuido o Productos detallados, que se han asignado al representante de ventas, están presentes en el inventario del representante de ventas (en el caso de muestras e ítems promocionales) y están activos en</p> |

| Campo      | Descripción   |
|------------|---|
|            | <p>la fecha de visita actual, pueden enlazarse a un registro de visitas.</p> <p>Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte <a href="#">Configurar los productos de la compañía</a> (en la página 1628) y <a href="#">Campos de producto</a> (en la página 534).</p> |
| Prioridad  | Campo opcional para el cliente.   |
| Indicación | Condición a la que va dirigida el producto. Algunos ejemplos son: Alergia, Asma, Arritmia, Fallo cardíaco, etc. Utilice la lista desplegable para seleccionar una indicación. (Requerido.)  |
| Asuntos    | Campo opcional para el cliente. Algunos ejemplos son: Efectos secundarios, Eficacia, Costo frente a genéricos, Precio, etc. Utilice la lista desplegable para seleccionar un factor.  |

**1** Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de productos detallados al registro de la visita.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar información de muestras distribuidas a un registro de visita.

**Para enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de visita**

**1** En la página Detalle de visita, desplácese hasta la sección Muestras disponibles para distribuir o la sección Muestras distribuidas.

**NOTA:** si no puede ver la sección que desea ver en la página Detalle de visita, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

**a** En la sección Muestras disponibles para distribuir, introduzca la información requerida en el campo Cantidad.

Sólo los productos de la categoría Muestras distribuidas, que se han asignado y están presentes en el inventario del representante de ventas, se pueden ver en la lista de muestras disponibles y enlazar al registro de la visita.

**b** En la sección Muestras distribuidas, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de muestras distribuidas.

**NOTA:** los campos de Muestras distribuidas se copian en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente *excepto* Número de lote.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|



| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| <b>Información básica de muestras distribuidas</b> |   |
| Categoría de producto                              | <p>Categoría del producto, según la ha definido el administrador de la compañía. (Sólo lectura). Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítem promocional distribuido</li> <li>■ Productos detallados</li> </ul>  |
| Producto   | <p>Nombre de la muestra del producto distribuida (por ejemplo, una medicina nueva introducida en el mercado), distribuida al contacto. Seleccione el ítem utilizando el selector de búsqueda. (Obligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> sólo los productos de los tipos de categoría Muestras distribuidas, Ítem promocional distribuido o Productos detallados, que se han asignado al representante de ventas, están presentes en el inventario del representante de ventas (en el caso de muestras e ítems promocionales) y están activos en la fecha de visita actual, pueden enlazarse a un registro de visitas.</p> <p>Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte <a href="#">Configurar los productos de la compañía</a> (en la página 1628) y <a href="#">Campos de producto</a> (en la página 534).</p> |
| Número de lote                                     | <p>Número de lote del producto de muestra seleccionado.</p> <p><b>NOTA:</b> sólo es importante si se utilizan los números de lotes para realizar un seguimiento de las muestras en el inventario. Cuando se agrega o actualiza un registro de distribución de muestra, sólo pueden introducirse en este campo los lotes de muestras que tienen la casilla de verificación Inventario por lote marcada. Para obtener más información, consulte <a href="#">Lotes de muestra</a> (en la página 540) y <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 543).</p>   |
| Cantidad   | Número de ítems de muestra distribuidos al contacto. El valor debe ser un número entre 1 y 9998.  |

#### 1 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de muestras distribuidas al registro de visita. Para obtener más información sobre muestras distribuidas, consulte [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 522).

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita.

#### ***Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing al registro de visita***

- 1 En la página Detalle de visita, desplácese hasta la sección Ítems promocionales disponibles para distribuir o la sección Ítems promocionales.

**NOTA:** si no puede ver la sección que desea ver en la página Detalle de visita, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- a En la sección Ítems promocionales disponibles para distribuir, introduzca la información requerida en el campo Cantidad.

Sólo los productos de la categoría Ítem promocional distribuido, que se han asignado y están presentes en el inventario del representante de ventas, se pueden ver en la lista de ítems promocionales disponibles y enlazar al registro de la visita.

- b En la sección Ítems promocionales, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de ítems promocionales distribuidos.

**NOTA:** los campos de Ítem promocional distribuido se copian en el nuevo registro al crear un registro de nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información básica de ítem promocional distribuido</b> |   |
| Producto  | <p>Nombre del ítem promocional (por ejemplo, un bolígrafo o una pelota de golf) o ítem educativo (por ejemplo, un libro blanco o un manual) distribuido al contacto. Seleccione el ítem utilizando el selector de búsqueda. (Obligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> sólo los productos de los tipos de categoría Muestras distribuidas, Ítem promocional distribuido o Productos detallados, que se han asignado al representante de ventas, están presentes en el inventario del representante de ventas (en el caso de muestras e ítems promocionales) y están activos en la fecha de visita actual, pueden enlazarse a un registro de visitas.</p> <p>Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte <a href="#">Configurar los productos de la compañía</a> (en la página 1628) y <a href="#">Campos de producto</a> (en la página 534).</p> |
| Cantidad  | Número de ítems promocionales o educativos distribuidos al contacto. El valor debe estar comprendido entre 1 y 9998.  |
| Máximo por asignación                                     | Cantidad máxima de ítems promocionales que pueden distribuirse durante el periodo de asignación.  |
| Categoría de producto                                     | <p>Categoría del producto, según la ha definido el administrador de la compañía. (Sólo lectura). Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítem promocional distribuido</li> <li>■ Productos detallados</li> </ul>  |
| Fecha de visita   | Fecha de la visita del cliente. (Sólo lectura).   |
| Máximo por visita   | Cantidad máxima de ítems promocionales que está permitido distribuir en   |

| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
|   | una visita. (Sólo lectura).   |
| Asignación - Suma calculada de cantidad | Cantidad total de ítems promocionales distribuidos (hasta el momento) durante el periodo de asignación. (Sólo lectura). |

1 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de ítems promocionales al registro de la visita.

El siguiente procedimiento describe cómo guardar la información de la visita como una plantilla.

#### *Para guardar la información de visita como plantilla*

- En la página Detalle de visita, haga clic en el botón correspondiente:
  - **Guardar como visita inteligente privada.** No permite que otros usuarios accedan a la plantilla.
  - **Guardar como visita inteligente pública.** Agrega la plantilla a la lista para que la puedan utilizar otros usuarios.

**NOTA:** cada vez que haga clic en el botón, se guarda el registro como una visita inteligente independiente. La aplicación permanece abierta en esta página.

El siguiente procedimiento describe cómo enviar información de detalle de la visita para el seguimiento del inventario.

#### *Para enviar la información de Detalle de visita para la realización del seguimiento de inventario*

- Una vez introducida y guardada la información en la página Detalle de visita, haga clic en Enviar (en la parte superior de la página Detalle de visita) para enviar la información como una transacción de reembolso utilizada en el proceso de gestión de muestras.

## Planificación de visitas masivas

Puede crear una visita planeada para uno o más clientes de las siguientes formas:

- En la página Detalles de la cuenta o Detalles de contacto con el estado Planificado.
 

Para obtener más información acerca de la creación de una visita planificada para un cliente desde la página Detalles de la cuenta o Detalles de contacto, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes" en la página 139).
- En la página Lista de cuentas o Lista de contactos con la característica de planificación de visitas masivas.
 

Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada para varios clientes desde la página Lista de cuentas o Lista de contactos mediante la característica de planificación de visitas masivas, consulte los siguientes procedimientos.

Al planificar visitas, tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando el estado de la visita se establece en Planificada, la visita aparece en la agenda resaltada con fuente roja en la sección Visitas planeadas en la página Agenda.

La sección Visitas planeadas de la página Agenda muestra hasta dos semanas de visitas planeadas en orden cronológico para el representante de ventas, además de la siguiente información de cada visita planeada: fecha y hora de inicio de la visita, hora del día, asunto, contacto que se va a visitar y otra información de dirección del contacto.

La codificación de color utilizada en la sección Visitas planeadas en la página Agenda es la siguiente:

- Las visitas planeadas vencidas con una hora de inicio en el pasado aparecen con fuente de color rojo.
- Las visitas planeadas futuras con una hora de inicio en el futuro aparecen con fuente de color azul.

**NOTA:** para ver visitas planeadas en la agenda y la sección Visitas planeadas de la página Agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda.

- Cuando el estado de la visita se establece en cualquier valor que no sea Planificada, la visita aparece en la agenda resaltada con fuente azul.

Puede crear una visita planeada para un máximo de 25 clientes mediante la característica de planificación de visitas masivas en Oracle CRM On Demand. Utilice el siguiente procedimiento para crear una visita planeada para varios contactos.

### Para crear una visita planeada para varios contactos a la vez

- 1 Vaya a la página inicial de contactos.
- 2 Seleccione la lista de contactos que desea en la sección Listas de contactos de la página.
- 3 En la página Lista de contactos, haga clic en Menú y seleccione Planificación de visitas masivas.
- 4 En la página Visitas planeadas, introduzca la siguiente información para cada contacto que desea incluir en el plan de visitas masivas:

- Introduzca el día de la semana en el que desea realizar la visita.

Las opciones válidas son: Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado.

- Introduzca el mejor horario de visita.

Las opciones válidas son: Primera hora de la mañana (de 7 a 9 AM), Mañana (de 9 a 11 AM), Mediodía (de 11 AM a 1 PM), Primera hora de la tarde (de 1 a 3 PM), Tarde (de 3 a 5 PM), Última hora de la tarde (de 5 a 7 PM), Últimas horas de la tarde (de 7 a 9 PM) y Madrugada (de 9 a 11 PM).

- 5 Haga clic en Finalizar.

En la página Agenda, todas las visitas planeadas ahora están visibles en la agenda con fuente roja y en la sección Visitas planeadas de la página, siempre que el rol de usuario incluya el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda. Aparece un mensaje de información por encima de la agenda que indica el número de visitas planeadas creadas.

- 6 Haga clic en el enlace de Agenda o en el enlace Asunto adecuado de la sección Visitas planeadas de la página Agenda para abrir la página Detalle de visita.

Los siguientes datos de campo se rellenan automáticamente para cada nuevo registro de la visita creado mediante la planificación de visitas masivas:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- La fecha de inicio tiene un valor que combina el día de la semana y el mejor horario de visita.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene un valor Visita profesional más el nombre del contacto de las visitas creadas en la lista de contactos, o bien Visita a la cuenta más el nombre de la cuenta de las visitas creadas en la lista de cuentas.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

- 7 Introduzca o actualice la información en los campos restantes en la página Detalle de visita según sea necesario.

Por ejemplo, para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

Para obtener más información sobre los campos de la página Detalle de visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 139).

- 8 Si es necesario, agregue ítems de línea al registro de la visita y, a continuación, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Puede enlazar información detallada de productos, información de muestras distribuidas e ítems promocionales al registro de la visita. Para obtener más información sobre la adición de ítems de línea a un registro de la visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 139).

Utilice el siguiente procedimiento para crear una visita planeada para varias cuentas.

## Para crear una visita planeada para varias cuentas a la vez

- 1 Vaya a la página inicial de cuentas.
- 2 Seleccione la lista de cuentas que desea en la sección Listas de cuentas de la página.
- 3 En la página Lista de cuentas, haga clic en Menú y seleccione Planificación de visitas masivas.
- 4 En la página Visitas planeadas, introduzca la siguiente información para cada cuenta que desea incluir en el plan de visitas masivas:
  - Introduzca el día de la semana en el que desea realizar la visita.  
Las opciones válidas son: Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado.
  - Introduzca el mejor horario de visita.

Las opciones válidas son: Primera hora de la mañana (de 7 a 9 AM), Mañana (de 9 a 11 AM), Mediodía (de 11 AM a 1 PM), Primera hora de la tarde (de 1 a 3 PM), Tarde (de 3 a 5 PM), Última hora de la tarde (de 5 a 7 PM), Últimas horas de la tarde (de 7 a 9 PM) y Madrugada (de 9 a 11 PM).

**5** Haga clic en Finalizar.

En la página Agenda, todas las visitas planeadas ahora están visibles en la agenda con fuente roja y en la sección Visitas planeadas de la página, siempre que el rol de usuario incluya el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda. Aparece un mensaje de información por encima de la agenda que indica el número de visitas planeadas creadas.

**6** Haga clic en el enlace de Agenda o en el enlace Asunto adecuado de la sección Visitas planeadas de la página Agenda para abrir la página Detalle de visita.

Los siguientes datos de campo se rellenan automáticamente para cada nuevo registro de la visita creado mediante la planificación de visitas masivas:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- La fecha de inicio tiene un valor que combina el día de la semana y el mejor horario de visita.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene un valor Visita profesional más el nombre del contacto de las visitas creadas en la lista de contactos, o bien Visita a la cuenta más el nombre de la cuenta de las visitas creadas en la lista de cuentas.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

**7** Introduzca o actualice la información en los campos restantes en la página Detalle de visita según sea necesario.

Por ejemplo, para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

Para obtener más información sobre los campos de la página Detalle de visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 139).

**8** Si es necesario, agregue ítems de línea al registro de la visita y, a continuación, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Puede enlazar información detallada de productos, información de muestras distribuidas e ítems promocionales al registro de la visita. Para obtener más información sobre la adición de ítems de línea a un registro de la visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 139).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139)

- [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 522)

## Ajuste de respuestas a mensajes

Una *respuesta al mensaje* es el comentario recibido del destinatario durante la presentación de un plan de mensajería durante un período en particular. El comentario se basa en los clics del ratón o en los toques en una tableta digital efectuados por el presentador. Dichos comentarios se recopilan continuamente a través de una entrega de plan de mensajería y se les realiza un seguimiento por tiempo y por el ítem de plan de mensajería presentado. Para obtener más información sobre los planes de mensajería, consulte [Planes de mensajería](#) (consulte "Planes de mensajes" en la página 550).

Las respuestas a mensajes mostradas se recopilan y se rellenan desde el software de entrega de PCD. Las respuestas correspondientes a interacciones pasadas se deben mostrar en Oracle CRM On Demand. Los privilegios de modificación de estas respuestas sólo deben otorgarse a administradores con autoridad para ajustar de forma retroactiva respuestas del plan de mensajes.

El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para trabajar con las páginas de respuestas al mensaje.

**NOTA:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Para ajustar una respuesta al mensaje

- 1 Desde una página Detalle de visita o Detalles de la solución, desplácese hasta la sección de elemento relacionado de Respuestas al mensaje y haga clic en Nuevo.

**NOTA:** si no ve la sección Respuestas al mensaje en la página Detalle de visita o Detalles de la solución, agregue esta sección tal y como se describe en [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689) o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 2 En la página de edición de respuesta al mensaje, visualice y ajuste los siguientes campos, si es necesario.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de respuesta a mensajes</b> |  |
| Plan de mensajes                                  | Plan de mensajería que se muestra para una respuesta al mensaje específica. Haga clic en el icono de selector para elegir un plan de mensajería existente. |
| Secuencia   | Número de secuencia del ítem del plan de mensajería correspondiente a una respuesta en particular. (Campo obligatorio).                                    |
| Ítem del plan de mensajes                         | Este campo identifica el ítem del plan de mensajería específico que se muestra con el plan de mensajería.  |
| Solución  | El contenido de archivo gráfico o multimedia subyacente es el asunto de la respuesta. (Campo obligatorio).   |

| Campo          | Descripción  |
|----------------|--|
| Respuesta      | Los valores preconfigurados para las respuestas son los siguientes: Continuar discusión, Se necesitan datos, Aceptado, No está interesado o Rechazado. Seleccione un valor de la lista desplegable. (Campo obligatorio).   |
| Notas          | Información descriptiva adicional sobre la respuesta.  |
| Sección        | Componente de un ítem de presentación (por ejemplo, un gráfico) que se puede activar por parte del presentador durante una presentación. Este componente es el asunto de un valor de respuesta dado.   |
| Hora de inicio | Comienzo del período de respuesta al recibir la primera respuesta al mensaje. Para ajustarlo, haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha y la hora de inicio. (Campo obligatorio).  |
| Hora final     | Fin del período de respuesta al recibir la última respuesta al mensaje. Para ajustarlo, haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha y la hora de inicio. (Campo obligatorio).  |
| Duración       | Periodo (en segundos) entre la hora de inicio y final.   |
| Seguimiento    | El presentador selecciona esta casilla de verificación durante la presentación de un plan de mensajería para indicar que se ha enviado una petición de seguimiento para un segmento en particular del plan de mensajería. (Una solicitud de seguimiento puede incluir el envío de documentación, etc.). Este campo es obligatorio y no se selecciona de manera predeterminada. |

- 3 Guarde el registro si ha ajustado cualquiera de los campos.

## Programación de citas con otros

Cuando desee programar una cita y notificársela a los demás, siga esta secuencia:

- 1 Crear una cita.

- 2 Invitar a contactos y usuarios.

Al programar citas con otros, la aplicación distingue entre:

- **Contactos.** Clientes, socios, etc. que aparecen en la información de la compañía como registros de contactos.
- **Usuarios.** Usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía.

- 3 Comprobar la disponibilidad de los usuarios

Puede ver la disponibilidad de los usuarios, pero no de los contactos, ya que no dispone de acceso a los calendarios ubicados fuera de la aplicación.



**NOTA:** para realizar este paso, su rol debe incluir el privilegio Compartir agenda.

- 4 Enviar notificación de la cita a todos los invitados.

#### **Para añadir invitados a la cita**

- 1 Cree la cita, introduzca la información de la cita y guarde el registro.

- 2 En la página Detalles de la cita, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Agregar.

**NOTA:** puede que tenga que agregar las secciones Contacto y Usuario al diseño. Para obtener información, consulte [Cambio del diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Cambiar el diseño de las páginas de detalles" en la página 689).

- 3 En la ventana de búsqueda, seleccione un contacto existente o haga clic en Nuevo y cree el registro de contacto.

Los contactos seleccionados aparecen en orden alfabético.

- 4 Haga clic en Aceptar.

**NOTA:** para cambiar el contacto que aparece como contacto principal, haga clic en el enlace Editar situado junto a la cita en la página Agenda. En la página Editar cita, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo del contacto principal, seleccione el nuevo contacto principal y haga clic en Guardar. El contacto principal aparece en el resumen de agenda. El nuevo contacto principal también se agrega a la sección Contactos de la página Detalles de la cita, si aún no estaba incluido.

- 5 En la página Detalles de la cita, desplácese a la sección Usuarios y haga clic en Añadir.

- 6 En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios a los que desea invitar a la cita.

La lista que aparece en la ventana de búsqueda incluye todos los usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía.

- 7 Haga clic en Guardar.

#### **Para comprobar la disponibilidad de los usuarios**

- 1 En la página Detalles de la cita, haga clic en Disponibilidad del usuario.

Para que aparezca el botón Disponibilidad de usuario, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Aparece un calendario combinado que muestra la lista de los usuarios y sus calendarios. Las filas de los usuarios que no comparten su calendario aparecen en blanco.

Para ver la información sobre las horas ocupadas mostradas en el calendario, coloque el puntero del mouse sobre la cita.

- 2 Para consultar la disponibilidad de otros días, puede:

- Hacer clic en las flechas de la cabecera del calendario para desplazarse al día anterior o siguiente

- Hacer clic en el icono del calendario de la cabecera

3 Actualice la fecha y hora de la cita, si es necesario.

4 Guarde el registro.

**PRECAUCIÓN:** no aparecerá ningún mensaje de advertencia en caso de que cree una cita que se solape con otra.

### *Para enviar una notificación por correo electrónico a los invitados (contactos y usuarios)*

1 En la página Detalles de la cita, haga clic en Enviar mensaje de correo electrónico.

2 Se abre un correo electrónico con la siguiente información:

- **Para.** Invitados (contactos y usuarios)

Si la lista contiene más de 70 invitados, el correo electrónico se envía a los invitados pendientes, pero la dirección de correo electrónico no se muestra en la línea Para.

- **Asunto.** La palabra *Cita* seguida de los valores de campo de asunto, ubicación, fecha, hora de inicio y hora de finalización.

## Visualización de la agenda de otros usuarios

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Puede ver:

- La agenda de otro usuario

Puede ver la agenda individual de otros usuarios de su grupo (si es miembro de un grupo) o subordinado directo, así como las agendas de otros usuarios que la compartan de forma explícita con usted.

- Un calendario de grupo (si es miembro de un grupo) que combine los calendarios de todos los miembros de su grupo en una única vista de calendario.

**NOTA:** La lista muestra a los usuarios en orden alfabético. Si la lista sobrepasa los diez usuarios, desplácese por la lista para ver los calendarios adicionales.

Para obtener más información sobre los grupos, consulte [Gestión de grupos](#) (en la página 1333).

- Vistas personalizadas que combinan calendarios de otros usuarios

Por ejemplo, puede que esté trabajando en un proyecto especial a corto plazo con una serie de usuarios en distintas funciones. La configuración de una vista personalizada que incluya únicamente los calendarios de esos usuarios le permitirá ver la planificación de los usuarios en una única vista. Cuando configura una vista de calendario personalizada, puede agregar los siguientes usuarios a la vista:

- Los usuarios que sean miembros de su grupo (en el caso de que sea miembro de un grupo)
- Los usuarios que compartan de forma explícita la agenda con usted o alguno de sus subordinados

Para obtener más información sobre la configuración de vistas de calendarios personalizadas, consulte [Añadir vistas de calendarios personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 157)

Los calendarios muestran las horas en la zona horaria local, de 7 a.m. a 7 p.m. Además, sólo los invitados y los propietarios de las citas pueden ver los detalles de las citas privadas.

#### ***Para ver el calendario de otro usuario***

- 1 En la página Calendario, haga clic en la ficha Usuario, si es necesario.
- 2 En la barra de título, haga clic en el icono de búsqueda y en los apellidos del usuario en la ventana de búsqueda.

El calendario de ese usuario rellena la vista Usuario.

**NOTA:** sólo estarán disponibles para su selección los usuarios que compartan sus agendas con usted y los que sean miembros de su grupo.

#### ***Para volver rápidamente al calendario propio***

- Haga clic en el botón Mi calendario en la barra de título.

#### ***Para ver un calendario combinado de todos los miembros del grupo***

- 1 En la página Calendario, haga clic en la ficha Grupo.
- 2 En el calendario combinado, puede:
  - Hacer clic en el nombre del usuario para desplazarse al calendario personal del usuario.
  - Hacer clic en la fecha para desplazarse a la vista de grupo de ese día.

#### **Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada acerca de las vistas de calendario personalizadas:

[Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 157)

## **Página Configuración de la agenda**

Haga clic en un tema para ver las instrucciones para realizar lo siguiente en la página Configuración de la agenda:

- [Compartir su calendario](#) (en la página 156)
- [Configurar la vista de calendario predeterminada](#) (en la página 156)

- **Añadir vistas de calendario personalizadas** (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 157)

**NOTA:** la agenda sólo funciona según el calendario gregoriano; no puede configurarse para otros sistemas de calendario.

## Compartir su calendario

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Para ampliar el acceso a su calendario no sólo a los miembros de su grupo, necesitará compartir de manera explícita el calendario con el otro usuario.

### *Para compartir el calendario*

- 1 En las páginas Calendario, haga clic en Configurar calendario.
- 2 En la página Configuración de la agenda, haga clic en Compartir agenda.  
Si forma parte de un grupo, los miembros de dicho grupo aparecen en la sección Compartir de forma predeterminada.
- 3 En la sección Lista de elementos compartidos de Mi agenda, haga clic en Agregar usuarios.
- 4 En la página Agenda compartido, seleccione los usuarios con los que desea compartir su calendario.
- 5 Guarde los cambios.

## Configurar la vista de calendario predeterminada

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Puede configurar qué vista predeterminada desea ver al hacer clic en la ficha Calendario.

### *Para definir la vista de calendario predeterminada*

- 1 En las páginas Calendario, haga clic en Configurar la agenda.
- 2 En la página Configuración de la agenda, haga clic en Vista de agenda predeterminada.
- 3 En la página Configuración predeterminada de la agenda, seleccione una vista de calendario.
- 4 Guarde los cambios.

## Agregar vistas de agenda personalizadas

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Si es miembro de un grupo (y su rol cuenta con el privilegio Compartir calendario), podrá ver de manera automática un calendario combinado que combine los calendarios de todos los miembros del grupo en una única vista de calendario. No obstante, puede configurar distintas vistas de calendario combinado para satisfacer necesidades específicas. Para ello, añada una vista personalizada.

Por ejemplo, puede estar trabajando en un proyecto especial a corto plazo con una serie de usuarios con diversas funciones. Configure una vista personalizada que sólo incluya los calendarios de dichos usuarios, de manera que pueda ver su programación en una única vista. Al configurar una vista de calendario personalizada, puede añadir los siguientes usuarios a la vista:

- Los usuarios que sean miembros de su grupo (en el caso de que sea miembro de un grupo)
- Los usuarios que compartan el calendario con usted de manera explícita

**NOTA:** las vistas personalizadas no permiten cambiar el día de inicio de la semana ni la hora de inicio del día.

### *Para añadir una vista de calendario personalizada*

- 1 En las páginas Calendario, haga clic en el enlace Configurar calendario.
- 2 En la página Configuración de la agenda, haga clic en Administrar las vistas de grupo.  
En la página Gestionar vistas, aparece el nombre del grupo en la sección Vistas estándar.
- 3 Haga clic en Añadir.
- 4 En la página Gestionar vista, especifique el nombre y la descripción de la vista.

**NOTA:** No se puede seleccionar un grupo entero para compartir calendarios; se debe añadir cada miembro del grupo como usuario a una vista personalizada.

- 5 Guarde el registro.
- 6 En la página Gestionar vistas, haga clic en Nombre del nuevo grupo.  
Aparecerá la página Gestionar detalles de la vista.
- 7 Haga clic en Añadir miembros y seleccione los usuarios.
- 8 Guarde el registro.  
En la ficha Grupo de calendario, aparece la nueva vista en la lista desplegable.

## Ver listas de tareas del grupo

Si la compañía utiliza la opción de asignación de grupo, puede ver la lista consolidada de tareas que tienen los miembros de su grupo. Para obtener más información sobre grupos, consulte [Gestión de grupos](#) (en la página 1333).

### *Para ver las listas de tareas del grupo*

1 En la página Calendario, haga clic en la ficha Tareas del grupo.

2 Seleccione la lista de tareas que desea ver de la lista desplegable.

Las listas de tareas incluyen cualquier tarea creada por un miembro de su grupo (excepto las tareas que los usuarios hayan marcado como privadas).

## Uso de guiones de evaluación de actividad

Puede que el administrador de la compañía haya configurado los guiones de evaluación para ayudarle a recopilar información sobre las actividades, como tareas, citas y visitas comerciales, así como evaluarlas. El *guión de evaluación* se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, se ponderan y se comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

**NOTA:** las visitas inteligentes no tienen las evaluaciones de actividad activadas en este momento.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 1635).

### *Para usar un guión de evaluación de actividad*

1 Seleccione la actividad.

Para obtener más información sobre la selección de actividades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46). Para obtener más información sobre las actividades, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 129).

2 En la página de detalles (página Detalle de visita, Detalles de la cita o Detalles de la tarea) de la actividad, desplácese a la sección Evaluación de actividad y haga clic en Agregar.

**NOTA:** si no se muestra la sección Evaluación de actividad, haga clic en el enlace Editar diseño.

3 En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.

4 En la página Evaluación de actividad, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

Vuelve a aparecer la página de detalles (página Detalle de visita, Detalles de la cita o Detalles de la tarea) de la actividad.

Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

## Campos de actividad

La página Editar tarea le permite agregar una tarea o actualizar los detalles de una tarea existente. La página Editar cita le permite agregar una cita o actualizar los detalles de una cita existente. Utilice la página Edición de visita para actualizar los detalles de una visita planeada existente. En la página Editar se muestra todo el conjunto de campos de una tarea o cita.

**CONSEJO:** también puede editar actividades en la página Lista de actividades y en la página de detalles de la cita, tarea o visita. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de los detalles de registro](#) (en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre los campos disponibles en las páginas Editar tarea y Editar cita. Para obtener más información sobre los campos disponibles en la página de edición de visita, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes" en la página 139).

| Campo                  | Descripción   |
|------------------------|---|
| Cuenta                 | Cuenta enlazada a esta actividad.   |
| Estado de aprobación   | Estado de aprobación del registro cuando se crea la tarea. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para Partner Relationship Management. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte <a href="#">Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea</a> (consulte "Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea" en la página 1361). Para obtener más información sobre la configuración de Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide. |
| Resultado de la visita | Resultado de una actividad tipo Llamada de aniversario, Llamada de referencia o Llamada de revisión; por ejemplo, Inaccesible, Cita, Permanecer en contacto o Archivo inactivo. Si introduce cualquier valor en este campo, se convertirá en un campo de sólo lectura.  |
| Campaña                | Campaña que está enlazada a esta actividad.   |
| Fecha de finalización  | Fecha y hora de finalización de la actividad. Para las tareas, este campo se rellena de forma automática cuando se establece el campo Estado en Finalizada o se hace clic en el botón Marcar como finalizada. Para las citas, la fecha de finalización se establece automáticamente en el mismo valor que la fecha de finalización definida al crear y guardar la cita. Sin embargo, si no se configura el campo Fecha de finalización como de sólo lectura, puede introducir en este campo una fecha diferente a la de finalización de la cita.  |
| Finalizada             | Esta casilla de verificación se activa automáticamente cuando se marca una tarea como finalizada.   |

| Campo                 | Descripción  |
|-----------------------|--|
| Contacto principal    | Contacto principal enlazado a esta actividad. Para las compañías que utilicen la función Grupo, este contacto es el contacto principal en las vistas de calendario.  |
| Delegado por          | Usuario que ha creado la actividad y la ha asignado a otro propietario. Este campo se rellena automáticamente cuando se ha asignado a otro propietario.  |
| Descripción           | Información adicional sobre esta actividad. Límite de 16.350 caracteres.   |
| Fecha de vencimiento  | La fecha en que vence el plazo de esta tarea (sólo se aplica a tareas).  |
| Hora final            | Hora y fecha en que finaliza la cita (sólo se aplica a citas). El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 13:00 H. Oracle CRM On Demand actualiza automáticamente este campo con la fecha de inicio y duración de la cita.   |
| Oportunidad potencial | Pista enlazada a esta actividad.   |
| Ubicación             | Ubicación donde tiene lugar la cita (sólo se aplica a citas).  |
| Modificado por        | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro de actividad, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Valor generado por el sistema.  |
| Oportunidad           | Oportunidad enlazada a esta actividad.   |
| Propietario           | Propietario de esta actividad.   |
| Prioridad             | Nivel de prioridad, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. El nivel de prioridad sólo se aplica a las tareas. El nivel predeterminado es 3 - Bajo.<br><br><b>NOTA:</b> Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.  |
| Privado               | Indica que ningún otro usuario puede acceder al registro de actividad, aunque la actividad esté vinculada a un registro que esté disponible para otros usuarios. Al sincronizar con Microsoft Outlook, puede configurar un filtro para impedir que los registros privados se carguen en Oracle CRM On Demand mediante este campo. Para obtener más información, consulte <a href="#">Sincronizar con PIM</a> (consulte " <a href="#">Sincronización con PIM</a> " en la página 710).   |
| Motivo de rechazo     | Indica por qué se ha devuelto o rechazado un ítem. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte <a href="#">Crear acciones del flujo de trabajo: Crear tarea</a> (consulte " <a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea</a> " en la página 1361). Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte <a href="#">Oracle</a> |



| Campo                 | Descripción   |
|-----------------------|---|
|                       | CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.  |
| Solicitud de servicio | Solicitud de servicio enlazada a esta actividad.  |
| Hora de inicio        | La hora y fecha en que comienza la cita (sólo se aplica a citas). El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 12:00 H.   |
| Estado                | Estado de tarea, como Finalizado, Diferido, En progreso, Esperando a otros o No iniciada. El valor predeterminado es En progreso.   |
| Asunto                | Título o breve descripción de esta actividad.   |
| Subtipo               | Tipo de objeto de la aprobación. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte <a href="#">Crear acciones del flujo de trabajo: Crear tarea</a> (consulte " <a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea</a> " en la página 1361). Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide. |
| Tipo                  | En el caso de tareas, esto hace referencia a una categoría como, por ejemplo, Aprobado, Llamada de aniversario, Llamada, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Almuerzo, Reunión, Personal, Presentación, Otros, Llamada de referencia, Llamada de revisión o Pendiente.  |
| Tipo                  | En la página Lista de actividades, esto hace referencia al tipo de actividad, Tarea o Cita.   |



# 3 Marketing

---

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registro para la información de marketing:

- **Campañas.** Utilice estas páginas para gestionar campañas de marketing y para generar oportunidades y oportunidades potenciales calificadas.
- **Oportunidades potenciales.** Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de las oportunidades potenciales disponibles para las nuevas oportunidades de ventas y para automatizar el proceso de conversión de oportunidades potenciales.

## Gestión del marketing

Para gestionar el marketing, aplique los siguientes procesos.

- 1 [Proceso de gestión de campañas](#) (consulte "[Proceso de gestión de campañas.](#)" en la página 163).
- 2 [Proceso de gestión de oportunidades potenciales](#) (en la página 164).

## Proceso de gestión de campañas.

Para gestionar campañas, realice las siguientes acciones:

- 1 Crear un registro de campaña. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la campaña](#) (consulte "[Campos de una campaña](#)" en la página 171).
- 2 Designar los destinatarios de la campaña. Para obtener más información, consulte [Selección de contactos objetivo para campañas](#) (consulte "[Seleccionar contactos objetivo para campañas](#)" en la página 168).
- 3 En caso de que se trate de una campaña de correo electrónico, preparar el contenido del correo. Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Ejecutar la campaña.

- 5 Realizar un seguimiento de las respuestas a la campaña. Para obtener más información, consulte [Registrar respuestas a campañas](#) (en la página 169).
- 6 Medir la efectividad de la campaña. Para obtener más información, consulte [Medir la efectividad de la campaña](#) (consulte "[Medición de la efectividad de la campaña](#)" en la página 170).
- 7 Asociar las oportunidades potenciales a la campaña. En caso de que la campaña genere oportunidades potenciales, debe asociar las nuevas oportunidades potenciales con la campaña de la que proceden. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Campos de pistas](#)" en la página 190).

## Proceso de gestión de oportunidades potenciales

Para gestionar oportunidades potenciales, realice las siguientes acciones:

- 1 Configurar reglas de asignación de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 1389) y [Configurar reglas de asignación](#) (en la página 1393).
- 2 Configurar reglas de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Oportunidades potenciales](#) (en la página 173) y [Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1400).
- 3 Configurar diseños de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1401).
- 4 Crear guiones de calificación de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Usar guiones de calificación de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Usar guiones de calificación de pistas](#)" en la página 183).
- 5 Calificar las oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Calificación de oportunidades potenciales](#) (en la página 182).
- 6 Convertir o rechazar las oportunidades potenciales.

Puede convertir las oportunidades potenciales en registros de cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades. Para obtener más información, consulte [Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades](#) (en la página 184). Si decide que alguna oportunidad potencial no es relevante, puede quitarla del proceso de gestión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Rechazar oportunidades potenciales](#) (consulte "[Rechazar pistas](#)" en la página 188).

## Campañas

Use las páginas Campaña para crear y actualizar campañas, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *campaña* es un instrumento o un proyecto en el que transmite un mensaje comercial a uno o varios grupos de personas, entre otros, los clientes existentes y potenciales. Por norma general, las campañas proporcionan una oferta promocional a diferentes canales de comunicación para conservar a los clientes

actuales o para captar nuevos clientes. El objetivo consiste en despertar mayor interés en los productos y servicios de la compañía.

El uso de campañas le permite hacer lo siguiente:

- Almacenar información sobre la campaña, como el costo presupuestado comparado con el costo actual, las oportunidades potenciales objetivo y el material de marketing (por ejemplo, folletos y material gráfico) en una única ubicación.
- Compartir vistas de campañas con el equipo de marketing y compartir información coherente de la campaña con el equipo de ventas desde la misma ubicación en tiempo real.
- Ver los resultados de campaña visualizando oportunidades potenciales y oportunidades que se generan para cada campaña.
- Utilizar informes predefinidos para medir los resultados y determinar la rentabilidad de la inversión para las actividades de la campaña en tiempo real.
- Realizar comparaciones históricas entre las campañas actuales y las pasadas para identificar tendencias.

Los gerentes de ventas y marketing pueden importar pistas y enlazarlos a una campaña existente. La información de las pistas debe estar antes contenida en un archivo con formato .csv (valores separados por comas).

## Campañas, pistas, oportunidades y contactos

Durante una campaña, puede generar varias oportunidades potenciales enlazadas a la campaña. Si convierte algunas de estas oportunidades potenciales en oportunidades, contactos o cuentas, el enlace a la campaña pasa de las oportunidades potenciales originales a las oportunidades, los contactos y las cuentas en los que se han convertido. Por ejemplo, la Campaña A crea 100 oportunidades potenciales, de OP1 a OP100. Se enlaza cada una de estas oportunidades potenciales a la Campaña A. Las oportunidades potenciales comprendidas entre la OP1 y la OP90 nunca demuestran ser potenciales para generar ingresos. Sin embargo, las oportunidades potenciales comprendidas entre la OP91 y la OP100 sí tienen potencial para generarlos, por lo que se convierten en oportunidades de la OP1 a la OP10. Cada una de estas oportunidades se enlaza automáticamente a la Campaña A a través de su oportunidad potencial original. Algunos meses después, desea revisar la efectividad de la Campaña A; por ello, consulta el registro de la misma y observa que existen 100 oportunidades potenciales y 10 oportunidades enlazadas a la campaña. Esto le permite comparar los resultados con campañas anteriores o con sus previsiones para esta campaña a fin de poder realizar los ajustes oportunos.

**NOTA:** Si el administrador de su compañía agrega campos personalizados para las oportunidades potenciales, dichos campos no se incluyen en los registros de oportunidades cuando la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad o en un contacto. La única excepción se produce cuando el administrador de la compañía configura asignaciones adicionales mediante la característica de asignación de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre la asignación de campos de oportunidades potenciales, consulte [Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 1400).

## Trabajar con la página inicial de la campaña

La página inicial de la campaña es el punto de partida para gestionar campañas.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la campaña. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de una campaña

Puede crear una campaña haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis campañas vistas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de campaña](#) (consulte "[Campos de una campaña](#)" en la página 171).

## Trabajar con listas de campañas

La sección Listas de campañas muestra una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente muestra las listas de campañas estándar.

| Lista de campañas                        | Filtro  |
|--|---|
| Todas las campañas activas               | Campañas con el valor Activa en el campo Estado   |
| Todas las campañas finalizadas           | Campañas con el valor Finalizada en el campo Estado   |
| Todas las campañas planificadas          | Campañas con el valor Planificada en el campo Estado  |
| Todas las campañas creadas recientemente | Todas las campañas ordenadas por fecha de creación. La última campaña creada encabeza la lista.   |
| Campañas modificadas recientemente       | Todas las campañas ordenadas por fecha de modificación. La última campaña modificada encabeza la lista.   |
| Todas las campañas                       | Ninguno. La lista muestra todas las campañas de la compañía, ordenadas por nombre de campaña, en orden ascendente.                              |
| Mis campañas recientemente modificadas   | Todas las campañas de su propiedad. La lista aparece ordenada por fecha de modificación, con la última campaña modificada encabezando la lista. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de campañas vistas recientemente

La sección Mis campañas vistas recientemente muestra las campañas que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Trabajar con tareas de campañas

La sección Tareas de campañas muestra las tareas que tiene asignadas, ordenadas por fecha de caducidad y luego por prioridad. El usuario o el gerente pueden configurar estos valores. La prioridad de la tarea, por ejemplo, 1 - Alta, 2 - Media o 3 - Baja, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar una campaña que esté asociada con la tarea, haga clic en el nombre de la campaña.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Visualización de campañas activas

La sección Campañas activas muestra una lista de las campañas que actualmente se están ejecutando.

- Para ver una campaña activa, haga clic en el campo Nombre de la campaña.
- Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Secciones de informe

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de la campaña. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe se muestran en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, se muestra la sección Estado de campaña activa.

### Uso de informes para medir la efectividad de la campaña

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de la campaña (el administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe se muestran en la página). En la aplicación estándar, se muestra la sección Estado de campaña activa, la cual muestra un análisis de todas las campañas. Para obtener más información sobre la utilización de la sección Estado de campaña activa, consulte [Medición de la efectividad de la campaña](#) (en la página 170).

## Adición de secciones a la página inicial de la campaña

Si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página de inicio de campañas, según las secciones que el administrador de la compañía haya puesto disponibles para mostrar en la página inicial de la campaña.

### ***Para agregar secciones a la página inicial de la campaña***

- 1 En la página inicial de la campaña, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la campaña, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## **Gestión de campañas**

Para gestionar campañas, realice las siguientes tareas:

- [Seleccionar contactos objetivo para campañas](#) (en la página 168)
- [Registrar respuestas a campañas](#) (en la página 169)
- [Cerrar campañas](#) (en la página 170)
- [Medir la efectividad de la campaña](#) (consulte "[Medición de la efectividad de la campaña](#)" en la página 170)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de una campaña](#) (en la página 171)
- [Trabajar con la página inicial de la campaña](#) (en la página 165)
- [Informes](#) (en la página 753)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## **Seleccionar contactos objetivo para campañas**

Puede seleccionar los contactos a los que desea dirigir la campaña.



**NOTA:** Si su compañía utiliza el Asistente de segmentación, una aplicación descargable que funciona con Oracle CRM On Demand y Excel, puede construir segmentos objetivo que filtren registros según los criterios de varios tipos de registro. Para obtener más información sobre cómo descargar y utilizar el Asistente de segmentación, consulte [Usar el Asistente de segmentación](#) (en la página 745).

### *Para seleccionar contactos objetivo para una campaña*

**1** Seleccione la campaña.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar campañas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página Detalle de campaña, descienda hasta la sección Destinatarios y proceda como se indica a continuación:

**NOTA:** si no puede ver la sección Destinatarios en la página Detalle de campaña, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Destinatarios al diseño de su página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de su página, póngase en contacto con el administrador de su compañía.

- Para seleccionar contactos objetivo uno a uno, haga clic en Añadir.
- Para eliminar el contacto, haga clic en el enlace Quitar en la fila del registro. De esta manera se cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.

**3** Guarde el registro.

Para importar contacto de un archivo, consulte [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603).

## Registrar respuestas a campañas

Si desea registrar la respuesta a una campaña, como el hecho de que un destinatario haya asistido a un evento, puede indicarlo en la sección de destinatarios de la campaña.

### *Para registrar una respuesta a una campaña*

**1** Seleccione la campaña.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar campañas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**Nota:** Si la sección Destinatarios no aparece en la página Detalles de la campaña, haga clic en Diseño de la página para agregarla.

**2** En la página Detalle de campaña, desplácese a la sección Destinatarios y haga clic en Editar para el contacto cuya respuesta desea registrar.

**3** En la página Editar respuesta de campaña, rellene la información necesaria.

| Campo                  | Descripción   |
|------------------------|---|
| Estado de entrega      | <p>Los valores estándar son Pendiente, Enviado, Devolución del destinatario, Devolución del servidor, Devolución desconocida, Recibido y Mensaje abierto. Ahora bien, el administrador de la compañía puede cambiar el nombre de las opciones en esta lista desplegable.</p> <p>Si su compañía utiliza Oracle Email Marketing On Demand, se actualiza automáticamente el estado de entrega del destinatario (para los valores Devolución del destinatario, Devolución del servidor o Mensaje abierto exclusivamente).</p>   |
| Estado de la respuesta | <p>Los valores estándar son Pulsación de paso, RSVP – Asistirá, RSVP – No asistirá, Asistido, Convertido en pista, Solicitud de más información, Inclusión en lista, Exclusión de lista, Inclusión global, Exclusión global y Mensaje abierto. Ahora bien, el administrador de la compañía puede personalizar las opciones en esta lista desplegable.</p> <p>Si su compañía utiliza Oracle Email Marketing On Demand, se actualiza automáticamente el estado de la respuesta (para los valores Pulsación de paso, Inclusión en lista, Exclusión de lista, Inclusión global, Exclusión global y Mensaje abierto exclusivamente).</p> |

4 Guarde el registro.

## Cerrar campañas

Puede cambiar el estado de una campaña para indicar que ha finalizado.

### *Para cerrar una campaña*

- 1 En la página Lista de campañas, haga clic en el campo Estado.
- 2 Seleccione el estado Finalizada en la lista desplegable.
- 3 Haga clic en la marca de verificación verde en el campo Estado para guardar el registro.

## Medición de la efectividad de la campaña

La sección Estado de campañas activas de la página inicial de la campaña muestra un análisis de todas las campañas activas. Puede utilizar esta información para determinar la eficacia de las campañas.

### *Para obtener más información sobre la efectividad de las campañas*

- En esta sección de la página inicial de la campaña, haga lo siguiente:

**170** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 19

- Coloque el puntero en la gráfica para ver la información específica.
- Haga clic en un segmento para revisar un informe detallado.
- Cambie las categorías de las listas para ver los mismos datos desde una perspectiva diferente.

Por ejemplo, puede ver el análisis de las campañas por el ROI (retorno de la inversión), la tasa de conversión de oportunidades potenciales o el costo de cada oportunidad potencial.

## Campos de una campaña

La página Editar campaña le permite añadir una campaña o actualizar los detalles de una campaña existente. En la página Editar campaña se muestra todo el conjunto de campos para una campaña.

**CONSEJO:** También puede editar campañas en la página Lista de campañas y en la página Detalles de la campaña. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de la campaña</b> |  |
| Código de origen                        | Código identificador de la campaña. Asegúrese de que el código indicado es exclusivo. Este campo tiene un máximo de 30 caracteres.   |
| Nombre de la campaña                    | Nombre descriptivo de la campaña. Este campo tiene un límite de 100 caracteres.  |
| Tipo de campaña                         | Tipo de campaña, como Publicidad, Correo directo, Correo electrónico, Evento: otros, Evento: seminario, Eventos: feria comercial, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Otra, Referencia: empleado, Referencia: externa o Sitio Web. |
| Objetivo                                | Descripción del objetivo de la campaña, como "Para aumentar las ventas un 10%".  |
| Destinatarios                           | Destinatarios objetivo de la campaña.  |
| Oferta                                  | Descripción del producto o servicio que ofrece la campaña.   |

| Campo                                  | Descripción   |
|--|---|
| Estado                                 | <p>Estado de la campaña, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Activa.</b> La fecha de inicio está en el pasado y la fecha final en el futuro.</li> <li>■ <b>Finalizada.</b> La fecha de inicio y finalización están en el pasado.</li> <li>■ <b>Planificada.</b> La fecha de inicio y de finalización están en el futuro.</li> <li>■ <b>Programada.</b> Puede establecer este estado manualmente para indicar que la campaña está lista y que está programada para ejecutarse en una fecha y hora determinadas.</li> <li>■ <b>Contacto con soporte técnico.</b> En Oracle Email Marketing On Demand, este estado se establece automáticamente en caso de que haya algún problema con la campaña.</li> </ul> <p>Debe definir el estado, ya que el sistema no lo actualiza automáticamente cuando se lanza la campaña, a menos que la compañía use Oracle Email Marketing On Demand. De ser así, los estados Activa, Finalizada y Contacto con soporte técnico se asignan automáticamente.</p> |
| Fecha de inicio                        | Fecha y hora a la que comienza la campaña. El valor predeterminado es la fecha y la hora actuales. Puede utilizar los controles del calendario para cambiar esta fecha.   |
| Fecha final                            | Fecha y hora a la que está programado finalizar la campaña. El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Puede utilizar los controles del calendario para cambiar esta fecha.  |
| Moneda de la campaña                   | Introduzca el código (tal como USD) para la moneda usada para todos los campos de ingresos.   |
| <b>Información del plan de campaña</b> |   |
| Ingresos objetivo                      | Ingresos que se espera obtener con la campaña.  |
| Pistas objetivo (Nº)                   | Número de clientes potenciales a los que se dirige la campaña.  |
| Coste presupuestado                    | Cantidad que presupuesta la compañía para esta campaña.   |
| Coste real                             | Cantidad que está gastando la compañía en esta campaña.   |
| <b>Información adicional</b>           |   |
| Propietario                            | <p>Alias del propietario del registro. El valor predeterminado es el creador de la campaña. En general, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p>  |

| Campo          | Descripción   |
|----------------|---|
| Modificado por | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro de la campaña, seguido de la fecha y la hora de la actualización. Valor generado por el sistema. |
| Descripción    | Descripción de la campaña. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.   |

## Oportunidades potenciales

Use las páginas Oportunidades potenciales para crear, actualizar y evaluar las oportunidades potenciales. Una *oportunidad potencial* es una persona que ha demostrado tener cierto interés en sus productos o servicios.

Puede introducir oportunidades potenciales manualmente o se le pueden asignar. Puede realizar un seguimiento de las oportunidades potenciales asignadas para determinar si, llegado el caso, generarán ingresos para la compañía. Si crea un registro de oportunidades potenciales, podrá recopilar rápidamente la información de los nuevos clientes. En mismo registro tendrá los detalles de la compañía, la persona y los intereses comerciales, en lugar de tener que crear cuatro distintos para una cuenta, un contacto, un registro de negocio y una oportunidad.

Una oportunidad potencial pasa por el proceso de gestión de oportunidades potenciales, que se compone de las fases de evaluación, calificación y conversión en una oportunidad o un registro de negocio. En lugar de calificar una oportunidad potencial, puede archivarla para quitarla. En lugar de convertir una oportunidad potencial calificada en una oportunidad o un registro de negocio, también puede rechazarla. El resto de información incluida en esta sección explica estas fases de forma más detallada.

### Evaluar pistas

Durante la evaluación, la persona que evalúa la pista realiza una serie de actividades continuas:

- Llama, envía mensajes de correo electrónico o visita al contacto para intercambiar información.
- Actualiza información específica sobre la pista con información nueva y más precisa.
- Crea, realiza un seguimiento y finaliza las actividades relacionadas con la pista.
- Registra notas relativas a la interacción.
- (Opcional, pero se recomienda) Enlaza la pista a una cuenta y un contacto, lo que supone estas ventajas:
  - El usuario asignado a la cuenta o el contacto (que puede ser o no también el usuario asignado a la pista) puede ver la pista durante el proceso de evaluación, ya que aparecerá en las páginas Cuenta y Contacto.
  - El propietario de la pista puede acceder a información adicional sobre la cuenta o el contacto mediante un enlace.
  - El propietario de la pista puede especificar más información de la que se puede almacenar normalmente con una pista, como contactos adicionales en la cuenta, dirección de envío, etc.

- Si la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad o en un registro de negocio, los enlaces de cuenta y contacto pueden agilizar el proceso.

### Calificar pistas

El proceso de calificación ayuda al evaluador a recopilar suficiente información para determinar con qué pistas debe insistir. Cuando el evaluador determina que una pista tiene posibilidades de generar ingresos para la compañía, el evaluador la califica. A continuación, el sistema comprueba que determinados campos fundamentales contienen información. Si se han cumplido los criterios, la pista se marca como calificada y el vendedor puede verla como una pista recién calificada.

Calificar pistas es una forma precisa de ayudar a la compañía a dedicar más tiempo a negocios comerciales de alto potencial. Los administradores de la compañía pueden configurar guiones de calificación de pistas para ayudar a los evaluadores a calificar pistas de manera precisa y sistemática. (Si desea información sobre cómo configurar guiones de evaluación, consulte [Configurar guiones de evaluación](#) (en la página 1635)).

### Archivar pistas

Por otra parte, si se considera que la pista carece de valor para la compañía, el evaluador puede archivarla. El sistema eliminará la pista del proceso de gestión de pistas.

**CONSEJO:** Para ordenar las pistas archivadas, cree una nueva lista llamada Pistas archivadas. Para obtener más información sobre la creación de estas listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

### Conversión de oportunidades potenciales en oportunidades o registros del negocio

En la página Convertir oportunidad potencial, puede convertir las oportunidades potenciales en contactos, además de en cuentas, oportunidades y registros de negocio. Esta página contendrá las opciones de conversión de oportunidades potenciales según lo que se haya especificado en el diseño de conversión de oportunidades potenciales y que sea aplicable al rol del usuario. Si una oportunidad potencial tiene el suficiente potencial, el evaluador puede convertirla en una oportunidad o en un registro de negocio, siempre y cuando el diseño de conversión de oportunidades potenciales tenga activadas todas las opciones de conversión de oportunidades potenciales. El sistema solicita al evaluador que especifique una cuenta, un contacto y una oportunidad o registro de negocio a los que enlazar la oportunidad potencial.

Es entonces cuando el sistema crea una nueva oportunidad o registro de negocio con algunos valores de la oportunidad potencial como, por ejemplo, los ingresos posibles o la fecha de cierre estimada. Por último, el sistema elimina la oportunidad potencial del proceso de evaluación activo (aunque se podrá seguir viendo si así se desea).

#### ¿Qué ocurre durante la conversión?

Hay determinados datos del registro de oportunidades potenciales que se incluyen en áreas importantes de los registros de cuentas, contactos, oportunidades y negocio creados durante el proceso de conversión. En la siguiente tabla se muestra un ejemplo de cómo se asignan los campos entre los registros en la página Asignación de conversión de oportunidades potenciales.

| Pista | Cuenta | Oportunidad | Contacto | Registro del negocio |
|-------|--------|-------------|----------|----------------------|
|-------|--------|-------------|----------|----------------------|

| Pista                    | Cuenta   | Oportunidad  | Contacto   | Registro del negocio                 |
|--------------------------|--|--|--|--------------------------------------|
| Dirección                | Dirección de facturación   | No aplicable   | Dirección de contacto  | Dirección del negocio                |
| Ingresos anuales         | Ingresos anuales   | No aplicable   | No aplicable   | No aplicable                         |
| Ingresos aproximados     | No aplicable   | No aplicable   | Ingresos (total)   | No aplicable                         |
| Compañía asociada        | No aplicable   | No aplicable   | No aplicable   | Compañía asociada                    |
| Contacto asociado        | No aplicable   | No aplicable   | No aplicable   | Contacto asociado                    |
| Campaña                  | Campaña fuente<br><br><b>NOTA:</b> Si la cuenta se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la cuenta la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo. | Campaña fuente<br><br><b>NOTA:</b> Si la oportunidad se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la oportunidad la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo. | Campaña fuente<br><br><b>NOTA:</b> Si el contacto se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si el contacto lo crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo. | No aplicable                         |
| Nº de teléfono celular   | No aplicable   | No aplicable   | Nº de teléfono celular   | Teléfono móvil                       |
| Ciudad                   | Ciudad de facturación<br>Ciudad de envío   | No aplicable   | Ciudad principal   | Ciudad (de la dirección del negocio) |
| Compañía                 | Nombre de la cuenta  | Cuenta   | Cuenta   | Nombre de la compañía                |
| País                     | País de facturación<br>País de envío   | No aplicable   | País principal   | País                                 |
| Fecha de nacimiento      | No aplicable   | No aplicable   | Fecha de nacimiento  | No aplicable                         |
| Descripción              | No aplicable   | Descripción  | No aplicable   | Comentarios                          |
| Correo electrónico       | No aplicable   | No aplicable   | Correo electrónico   | Correo electrónico                   |
| Fecha de cierre estimada | No aplicable   | Fecha de cierre  | No aplicable   | Fecha de cierre                      |

| Pista                              | Cuenta              | Oportunidad   | Contacto                           | Registro del negocio |
|------------------------------------|---------------------|---|------------------------------------|----------------------|
| Nombre                             | No aplicable        | No aplicable  | Nombre                             | No aplicable         |
| Industria                          | Industria           | No aplicable  | No aplicable                       | No aplicable         |
| Cargo                              | No aplicable        | No aplicable  | Cargo                              | No aplicable         |
| Apellidos                          | No aplicable        | No aplicable  | Apellidos                          | No aplicable         |
| Moneda de la oportunidad potencial | No aplicable        | No aplicable  | No aplicable                       | Moneda del negocio   |
| Propietario de la pista            | No aplicable        | No aplicable  | No aplicable                       | No aplicable         |
| Tipo de oportunidad potencial      | Tipo de cuenta      | No aplicable  | Tipo de contacto                   | No aplicable         |
| Sr./Sra.                           | No aplicable        | No aplicable  | Sr./Sra.                           | No aplicable         |
| No enviar nunca correo electrónico | No aplicable        | No aplicable  | No enviar nunca correo electrónico | No aplicable         |
| Siguiente paso                     | No aplicable        | Siguiente paso  | No aplicable                       | Siguiente paso       |
| Número de empleados                | Número de empleados | No aplicable  | No aplicable                       | No aplicable         |
| Socio de origen                    | No aplicable        | No aplicable  | No aplicable                       | Socio de origen      |
| Ingresos posibles                  | No aplicable        | Ingresos  | No aplicable                       | Tamaño               |
| Nº teléfono principal              | No aplicable        | No aplicable  | Tel. trabajo                       | Nº de teléfono       |
| Socio principal                    | No aplicable        | No aplicable  | No aplicable                       | Socio principal      |
| Productos de interés               | No aplicable        | Nombre de oportunidad se convierte en: Productos de interés (Nombre completo de contacto) | No aplicable                       | Interés del producto |
| Profesión                          | No aplicable        | No aplicable  | Profesión                          | No aplicable         |
| Fecha calificada                   | No aplicable        | No aplicable  | Fecha calificada                   | No aplicable         |
| Evaluación                         | No aplicable        | No aplicable  | No aplicable                       | No aplicable         |
| Referencia de                      | No aplicable        | No aplicable  | Referencia de                      | No aplicable         |



| Pista                 | Cuenta   | Oportunidad        | Contacto                      | Registro del negocio                        |
|-----------------------|--|--------------------|-------------------------------|---|
| Fuente                | No aplicable   | Fuente de la pista | Fuente de la pista            | No aplicable                                |
| Región o provincia    | Región o provincia de facturación<br>Región o provincia de envío | No aplicable       | Región o provincia principal  | Región (de la dirección del negocio)        |
| Sitio Web             | Sitio Web  | No aplicable       | No aplicable                  | No aplicable                                |
| Nº de fax del trabajo | No aplicable   | No aplicable       | Nº de fax del trabajo         | No aplicable                                |
| Código postal         | Código postal de facturación<br>Código postal de envío           | No aplicable       | Código postal (ZIP) principal | Código postal (de la dirección del negocio) |

De manera adicional, algunos campos muestran los diferentes valores como resultado de un proceso de conversión de pistas. En la siguiente tabla se muestran los nuevos valores.

| Este registro/valor                   | Cambia a este valor   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Registro de pista</b>              |   |
| Estado                                | Convertida  |
| <b>Registro de cuenta</b>             |   |
| Propietario                           | El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección, Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión. |
| <b>Registro de oportunidad</b>        |   |
| Estado                                | Pendiente   |
| Etapa de ventas                       | Idea en desarrollo  |
| Probabilidad                          | 50%   |
| Propietario                           | El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección, Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión. |
| <b>Registro de contacto</b>           |   |
| Propietario                           | El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección, Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión. |
| <b>Datos del registro del negocio</b> |   |
| Nombre                                | Interés del producto en la oportunidad potencial. Puede sustituir este campo.   |
| Tipo                                  | Estándar  |

| Este registro/valor | Cambia a este valor |
|---------------------|---------------------|
| Estado de envío     | No presentado.      |

## Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión

Si ha rellenado el campo Vendedor, al convertir a la pista, esa persona se convierte en el propietario de todos los registros relacionados. Si no se ha rellenado este campo, el usuario que convierte a la pista se convierte en el propietario de todos los registros relacionados de manera predeterminada. Sin embargo, el administrador de la compañía puede cambiarlo mediante la función Asignación de conversión de pista. Para obtener más información, consulte [Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 1400).

## Rechazar pistas calificadas

También se pueden rechazar pistas calificadas. Esto se suele realizar en organizaciones en las que la persona o el grupo que evalúa las pistas es diferente del vendedor al que se asignan las pistas calificadas y las convierte en ingresos. En estas organizaciones, el vendedor asignado a una pista calificada puede decidir que la pista no es tan valiosa como indicó el evaluador.

Al rechazar una oportunidad potencial, el vendedor debe especificar un código de rechazo para dicha acción y, de forma opcional, puede especificar el motivo por el que la rechaza. En caso de que el código de rechazo sea Otro, el campo Motivo de rechazo se convertirá en obligatorio. Posteriormente, el sistema registra que se ha producido un rechazo, quién ha rechazado y por qué.

El vendedor también puede elegir que se reasigne la oportunidad potencial como parte del proceso de rechazo. Según la política de la compañía, se puede reasignar la oportunidad potencial a un gerente para su seguimiento o se puede devolver al evaluador original para una evaluación más profunda.

## Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales

La página inicial de oportunidades potenciales es el punto de partida para gestionar las oportunidades potenciales.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades potenciales. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de una oportunidad potencial

Puede crear una oportunidad potencial haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis oportunidades potenciales visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Campos de pistas](#)" en la página 190).

## Trabajar con listas de oportunidades potenciales

En la sección Listas de oportunidades potenciales aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades potenciales.

| Lista de oportunidades potenciales                  | Filtro   |
|---|--|
| Todas las oportunidades potenciales                 | Ninguno  |
| Todas las oportunidades potenciales convertidas     | Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Convertida  |
| Todas las oportunidades potenciales en calificación | Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Cualificando  |
| Todas las oportunidades potenciales calificadas     | Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Calificada  |
| Oportunidades potenciales creadas recientemente     | Muestra todas las oportunidades potenciales, ordenadas por la fecha de creación  |
| Oportunidades potenciales modificadas recientemente | Muestra todas las oportunidades potenciales, ordenadas por la fecha de modificación  |
| Todas las oportunidades potenciales rechazadas      | Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Rechazada   |
| Mis oportunidades potenciales                       | <p>Muestra las oportunidades potenciales, ordenadas por fecha de creación, que cumplen con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El campo Vendedor contiene su nombre de usuario y el campo Estado está establecido en Cualificando.</li> <li>■ El campo Propietario de la oportunidad potencial contiene su nombre de usuario, el campo Vendedor está vacío y el campo Estado está establecido en Cualificando.</li> </ul>                         |
| Mis nuevas oportunidades potenciales                | <p>Muestra las oportunidades potenciales, ordenadas por fecha de creación, que cumplen con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El campo Vendedor contiene su nombre de usuario y el campo Estado está establecido en Calificado.</li> <li>■ El campo Propietario de la oportunidad potencial contiene su nombre de usuario, el campo Vendedor contiene un nombre que no es el suyo y el campo Estado está establecido en Cualificando.</li> </ul> |

| Lista de oportunidades potenciales                  | Filtro   |
|---|--|
| Mis oportunidades potenciales creadas recientemente | Muestra todas las oportunidades potenciales de su propiedad. La lista aparece ordenada por fecha de creación, con la última oportunidad potencial creada encabezando la lista. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las oportunidades potenciales vistas recientemente

En la sección Mis oportunidades potenciales visualizadas recientemente aparecen las oportunidades potenciales que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Trabajar con tareas de oportunidades potenciales

En la sección Mis tareas relacionadas con oportunidades potenciales abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gerente. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la oportunidad potencial con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la oportunidad potencial.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Visualización de oportunidades potenciales calificadas

En la sección Oportunidades potenciales calificadas aparece una lista con todas las oportunidades potenciales calificadas. El campo Nombre completo es un enlace que abre el registro de la oportunidad potencial.

- Haga clic en el campo Nombre completo para abrir el registro de la oportunidad potencial.
- Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Uso de informes para analizar el seguimiento de las oportunidades potenciales

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en su página inicial de oportunidades potenciales. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección **Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales**, que muestra el progreso realizado con respecto a las oportunidades potenciales calificadas en los últimos 90 días. Para obtener más información acerca de cómo utilizar la sección **Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales**, consulte [Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales](#) (en la página 189).

## Adición de secciones a la página inicial de oportunidades potenciales

Si su rol de usuario incluye el privilegio **Personalizar páginas iniciales**, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de oportunidades potenciales, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de oportunidades potenciales.

### *Para agregar secciones a la página inicial de oportunidades potenciales*

- 1 En la página inicial de oportunidades potenciales, haga clic en **Editar diseño**.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de oportunidades potenciales, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en **Guardar**.

## Gestión de oportunidades potenciales

Para gestionar oportunidades potenciales, realice las siguientes tareas:

- **Reasignar pistas** (consulte "[Reasignación de oportunidades potenciales](#)" en la página 182)
- **Calificar pistas** (consulte "[Calificación de oportunidades potenciales](#)" en la página 182)
- **Usar guiones de calificación de pistas** (en la página 183)
- **Archivar pistas** (en la página 184)
- **Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades** (en la página 184)
- **Rechazar oportunidades potenciales** (consulte "[Rechazar pistas](#)" en la página 188)
- **Analizar el seguimiento de las oportunidades potenciales** (consulte "[Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales](#)" en la página 189)

**NOTA:** Si utiliza Oracle CRM On Demand Financial Services Edition y usa la función **Referencias**, se crean nuevas oportunidades potenciales al enlazar referencias nuevas a contactos.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- **Crear registros** (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Reasignación de oportunidades potenciales

Al crear una oportunidad potencial, ésta pasa a ser automáticamente de su propiedad. Si el nivel de acceso permite editar este registro, podrá reasignar a otra persona la oportunidad potencial. Su administrador también puede configurar el sistema para asignar las oportunidades potenciales especificando reglas de asignación.

### *Para reasignar una oportunidad potencial*

- 1 Seleccione la pista que desea reasignar.  
  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la pista, haga clic en Editar.
- 3 En la sección Información adicional de la página Edición de oportunidades potenciales, realice una de las siguientes tareas:
  - En el campo Nombre completo de propietario, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione otro usuario en la ventana de búsqueda.
  - Seleccione la casilla de verificación Reasignar propietario para que el sistema reasigne la oportunidad potencial.
- 4 Guarde el registro.

**NOTA:** el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

## Calificación de oportunidades potenciales

Si decide que una oportunidad potencial tiene posibilidades de convertirse en una oportunidad, puede calificarla. Normalmente se evalúa una oportunidad potencial según una escala que estipula el administrador de la compañía.

**NOTA:** puede que el administrador de la compañía haya configurado guiones de evaluación para ayudarle a evaluar oportunidades potenciales para la calificación. Para obtener más información sobre cómo utilizar

guiones de calificación de oportunidades potenciales, consulte [Usar guiones de calificación de oportunidades potenciales](#) (consulte "Usar guiones de calificación de pistas" en la página 183).

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Calificar oportunidades potenciales.

### *Para calificar una pista*

- 1 Seleccione la oportunidad potencial.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de oportunidad potencial, asegúrese de que los campos Nombre, Apellidos, Evaluación, Nombre completo de propietario y Vendedor del registro están rellenos. Estos campos son necesarios para calificar la oportunidad potencial.

**NOTA:** esta información ayuda a garantizar que no se pierden las oportunidades potenciales tras calificarlas y que se aprovechan al máximo los valiosos recursos de ventas para realizar el seguimiento de las oportunidades potenciales que se convertirán en una oportunidad de venta. Más concretamente, si los campos Evaluación y Vendedor no están cumplimentados, no podrá configurar el estado de la oportunidad potencial como Calificada.

- 3 Haga clic en Marcar como calificada.

El sistema comprueba que los campos fundamentales contienen información. Si se cumplen los criterios, el valor del campo Estado de la pista cambia a Calificada.

**NOTA:** si recibe un mensaje de error después de hacer clic en Marcar como calificada, verifique que el campo Fecha calificada no se haya personalizado con un valor de sólo lectura.

## Usar guiones de calificación de pistas

Puede que el administrador de la compañía haya configurado guiones de evaluación para ayudarle a evaluar pistas para la calificación. El guión de calificación de pistas se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

**PRECAUCIÓN:** Si un guión de calificación de pistas intenta establecer el campo Estado de una pista como Calificada, no lo podrá hacer hasta que los campos Evaluación y Vendedor de la pista se cumplimenten. Si estos campos están en blanco, aparece un mensaje de error y el guión asume que la pista no cumple el umbral. A continuación, el guión establece el campo Estado según los resultados definidos en el guión relativos a que no cumple el umbral.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 1635).

### *Para usar un guión de calificación de pistas*

- 1 Seleccione la oportunidad potencial.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la pista, desplácese a la sección Guiones de calificación de pistas y haga clic en Añadir.  
**NOTA:** Si no aparece la sección Guiones de calificación de pistas, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Guiones de calificación de pistas al diseño de la página. Esta sección sólo está disponible si el administrador de la compañía ha configurado un guión de calificación de pistas.
- 3 En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.
- 4 En la ventana Guiones de calificación de pistas, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.  
Aparece de nuevo la página Detalles de la pista. Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

## Archivar pistas

En lugar de calificar una pista, puede especificar que no vale la pena conservarla y quitarla del proceso de evaluación. El archivo de una pista no la elimina, sino que la mantiene en la base de datos con un estado Archivada.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Archivar pistas.

### *Para archivar una pista*

- 1 Seleccione la pista que desea archivar.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar pistas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de pista, haga clic en Archivo.  
El campo Estado de la pista cambia a Archivada.

## Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades

Si su rol de usuario está configurado correctamente, puede crear registros de cuentas, contactos u oportunidades o copiar la información de oportunidad potencial en los registros existentes mediante la



conversión del registro de oportunidad potencial. En función de la configuración de su compañía, el nuevo registro de oportunidad puede incluir información que afecte a los cálculos de ingresos.

**NOTA:** Por regla general, se convierten pistas en oportunidades que previamente han sido calificadas. Consulte [Calificar pistas](#) (consulte "Calificación de oportunidades potenciales" en la página 182).

En el procedimiento de esta sección se indican los pasos para estas dos situaciones:

**Situación 1.** Han surgido nuevas pistas como resultado de una campaña que ha realizado la compañía. Como parte de cada registro de la pista, hay un nombre de persona y un nombre de compañía. Ahora desea crear un nuevo contacto, una nueva cuenta y, potencialmente, el registro de una nueva oportunidad utilizando la información de la pista.

**Situación 2.** Ha realizado una campaña dirigida a cuentas y contactos existentes. Han surgido algunas pistas que ahora desea convertir en oportunidades.

**Antes de comenzar.** Para aplicar este procedimiento, la configuración del rol de usuario y del perfil de acceso debe realizarse según se describe en [Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales](#) (en la página 187). En la página Convertir oportunidad potencial sólo aparecen las opciones de conversión disponibles para su rol de usuario, según el diseño de conversión de oportunidades potenciales que se haya seleccionado para el rol. En caso de que no se haya seleccionado ninguno, se aplicará el diseño predeterminado.

### ***Para convertir una oportunidad potencial en una cuenta, contacto, registro de negocio u oportunidad***

- 1 Seleccione la oportunidad potencial que desea convertir.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar pistas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la pista, haga clic en Convertir.

- 3 En la página Convertir pista, realice una de las siguientes acciones:

- Para crear nuevos registros de cuenta y contacto para esta oportunidad potencial (situación 1), seleccione las opciones Crear automáticamente nueva cuenta y Crear automáticamente nuevo contacto.

En la sección Cuenta, el campo Compañía de la oportunidad potencial aparece de forma predeterminada en el campo Nombre de cuenta. En la sección Contacto, se muestran de forma predeterminada el nombre y los apellidos de la oportunidad potencial.

- Para crear una oportunidad y enlazarla a una cuenta y un contacto existentes, seleccione las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.

Si el registro de la pista tiene asociada una cuenta, ésta se mostrará en el campo Cuenta asociada. Si el registro de la pista tiene asociado un contacto, éste se mostrará en el campo Contacto asociado.

- Para enlazar la pista a una cuenta o un contacto diferentes, haga clic en el icono Búsqueda que hay junto a los campos Cuenta asociada o Contacto asociado y, a continuación, seleccione otra cuenta o contacto. Compruebe que se muestran los nombres adecuados en los campos Cuenta asociada y

Contacto asociado, y que están seleccionados los botones de opción Utilizar una cuenta existente y Utilizar un contacto existente.

- 4 (Opcional) Para convertir una oportunidad potencial en una oportunidad, seleccione la opción Crear automáticamente nueva oportunidad y rellene los campos.

**NOTA:** el nombre y el apellido del registro de la oportunidad potencial aparecen de forma predeterminada en el campo Nombre de oportunidad de la página Conversión de oportunidades potenciales. El registro de oportunidad también incluye los valores de los campos Ingresos, Fecha de cierre, Siguiendo paso y Descripción de la página Conversión de oportunidades potenciales. Puede editar estos campos en la página Conversión de oportunidades potenciales.

- 5 (Opcional) Para convertir la oportunidad potencial en un registro de negocio, seleccione la opción Crear automáticamente registro de negocio y rellene los campos.

**NOTA:** los valores de los campos Interés del producto y Socio del registro de oportunidad potencial aparecen de forma predeterminada en los campos Nombre de registro del negocio y Cuenta de socio principal respectivamente. La información del registro de negocio también incluye los valores de los campos Ingresos, Fecha de cierre, Siguiendo paso y Descripción de la página Conversión de oportunidades potenciales. Puede editar estos campos en la página Conversión de oportunidades potenciales.

- 6 Para convertir la pista, haga clic en Guardar.

Una vez finalizada la conversión:

- Aparece de nuevo la página Detalles de la pista con estos valores, la mayoría basados en las selecciones que realizó en la página Convertir pista:
  - El valor del campo Estado de la pista es Convertida.
  - Los valores de los campos Cuenta asociada y Contacto asociado son los mismos que los mostrados en la página Convertir pista.
  - Si ha convertido la pista en una oportunidad, el valor del campo Oportunidad asociada es el mismo que el nombre de la nueva oportunidad mostrado en la página Convertir pista.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad, el nuevo registro de oportunidad creado durante el proceso de conversión dispondrá de la oportunidad potencial convertida enlazada al registro de oportunidad.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en un registro de negocio, en el campo Registro de oportunidad potencial asociada aparecerá el nombre del nuevo registro de negocio que haya especificado en la página Conversión de oportunidades potenciales.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en un registro de negocio, el nuevo registro de negocio que haya creado a partir del proceso de conversión también estará asociado a la oportunidad potencial convertida.
- Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad (paso 4) o en un registro de negocio (paso 5), el nuevo registro de oportunidad o de negocio hereda algunos de los valores de campo de la oportunidad potencial.
- Todavía podrá ver el registro de la oportunidad potencial, pero los procesos de negocio habrán cambiado y estarán ahora en la oportunidad o el registro de negocio correspondientes.

**NOTA:** Para obtener más información sobre el proceso de conversión y su impacto en campos y valores, consulte [¿Qué ocurre durante la conversión?](#) en [Oportunidades potenciales](#) (en la página 173). Para obtener más información acerca de cómo eliminar registros, consulte [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110).

**NOTA:** Puede convertir la misma oportunidad potencial en una cuenta o un contacto varias veces, pero sólo podrá convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio u oportunidad una vez. Si ha convertido una oportunidad potencial en un registro de negocio o en una oportunidad, no podrá convertirla después en ningún otro registro ni oportunidad distintos. Sin embargo, una oportunidad potencial que se haya convertido en un registro de negocio, se podrá volver a convertir en una cuenta o contacto diferente.

## Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales

Para convertir oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades, debe tener la configuración adecuada en los perfiles de acceso y en el rol de usuario. En este tema se describe la configuración necesaria.

### Configuración del perfil de acceso para la conversión de oportunidades potenciales

Los niveles de acceso que le permiten la conversión de oportunidades potenciales se muestran en las siguientes tablas. Esta configuración es necesaria en el perfil de acceso predeterminado y en el perfil de acceso del propietario.

En la siguiente tabla se muestra la configuración de nivel de acceso para tipos de registro que le permite la conversión de oportunidades potenciales.

| Tipo de registro             | Nivel de acceso |
|------------------------------|-----------------|
| <b>Cuenta</b>                | Lectura/Edición |
| <b>Actividad</b>             | Lectura/Edición |
| <b>Contacto</b>              | Lectura/Edición |
| <b>Oportunidad potencial</b> | Lectura/Edición |
| <b>Oportunidad</b>           | Lectura/Edición |
| <b>Registro del negocio</b>  | Lectura/Edición |

En la siguiente tabla se muestra la configuración de nivel de acceso para tipos de registro de información relacionada que le permite la conversión de oportunidades potenciales.

| Tipo de registro | Tipo de registro de información relacionada | Nivel de acceso          |
|------------------|---|--------------------------|
| <b>Cuenta</b>    | Direcciones                                 | Lectura/Creación/Edición |

| Tipo de registro             | Tipo de registro de información relacionada | Nivel de acceso          |
|------------------------------|---|--------------------------|
| <b>Contacto</b>              | Cuentas                                     | Lectura/Creación         |
|                              | Direcciones                                 | Lectura/Creación/Edición |
| <b>Oportunidad potencial</b> | Actividades finalizadas                     | Ver                      |
|                              | Actividades abiertas                        | Ver                      |
| <b>Oportunidad</b>           | Ingresos                                    | Lectura/Creación         |
|                              | Contacto                                    | Lectura/Creación         |

## Configuración del rol de usuario para la conversión de oportunidades potenciales

La configuración del rol de usuario que le permite convertir las oportunidades potenciales es la siguiente:

- El rol debe tener el privilegio Marketing de CRM: Convertir oportunidades potenciales.
- El acceso de tipo de registro para el rol debe contar con la siguiente configuración:
  - Para convertir a oportunidades, las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear deben seleccionarse para el tipo de registro Oportunidad.
  - Para convertir a registros del negocio, las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear deben seleccionarse para el tipo de registro Registro del negocio.
  - Se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Oportunidad potencial en todos los casos de conversión de oportunidad potencial.
  - Se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Actividad en todos los casos de conversión de oportunidad potencial.
  - Para convertir oportunidades potenciales en cuentas existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Se puede crear para el tipo de registro Cuenta.
  - Para convertir oportunidades potenciales en nuevas cuentas, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Cuenta.
  - Para convertir oportunidades potenciales en contactos existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para crear para el tipo de registro Contacto.
  - Para convertir oportunidades potenciales en nuevos contactos, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Contacto.

## Rechazar pistas

En lugar de convertir una pista calificada en una oportunidad, puede decidir que no es tan valiosa como ha indicado el evaluador y quitarla del proceso de gestión de pistas. Al rechazar una pista, no se elimina, sino que se mantiene en los registros de la compañía con un estado Rechazada.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Rechazar pistas.

### ***Para rechazar una pista calificada***

- 1 Seleccione la pista que desea rechazar.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar pistas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de pista, haga clic en Rechazar.

- 3 En la página Rechazar una pista, introduzca la siguiente información:

- En el campo Código de rechazo, seleccione un valor de la lista desplegable.
- (Opcional) En el campo Motivo de rechazo, introduzca el motivo del rechazo.

**Nota:** si el campo Código de rechazo está establecido en Otro, el campo Motivo de rechazo es obligatorio.

- Para reasignar la oportunidad potencial a un nuevo propietario, seleccione la casilla de verificación Reasignar propietario.

El sistema reasigna la pista según las reglas de asignación de pistas establecidas por el administrador de la compañía. Según las políticas de la compañía, la pista rechazada se puede reasignar al propietario original o al gerente del propietario original.

- 4 Haga clic en Confirmar rechazo.

Volverá a aparecer la página Detalles de oportunidad potencial con información sobre el rechazo, incluido su nombre, el código de rechazo y, si se especifica, el motivo del rechazo. El valor del campo Estado de la oportunidad potencial cambia a Rechazada.

## **Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales**

En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, la sección Análisis del seguimiento de oportunidades potenciales de la página inicial de oportunidades potenciales proporciona información para ayudarle a analizar el progreso realizado en la calificación de oportunidades potenciales en los últimos 90 días.

En esta sección de la página inicial de oportunidades potenciales, puede realizar las acciones siguientes:

- Evaluar el rendimiento del equipo de ventas desde diferentes perspectivas.
- Ver el estado de oportunidad potencial para cada miembro del equipo de ventas seleccionando Propietario de la oportunidad potencial o Vendedor.
- Visualizar datos por mes o por semana para ver el estado de las oportunidades potenciales para esos períodos.
- Identificar las acciones necesarias para mover las oportunidades potenciales a través del proceso de ventas.
- Hacer clic en un segmento del gráfico para ver una lista de pistas.

■ Descargar o imprimir estos análisis.

## Campos de pistas

La página Editar pista le permite añadir pistas o actualizar los detalles de pistas existentes. En la página Editar pista se muestra todo el conjunto de campos para una pista.

**CONSEJO:** También puede editar pistas en la página [Lista de pistas](#) y en la página [Detalle de pista](#). Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#). (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de la pista</b>             |  |
| Compañía  | Si se trata de una compañía, se corresponde con el nombre de la cuenta.  |
| Creado por  | Alias de la persona que ha creado la pista, seguido de la fecha y la hora en las que se creó la pista. Valor generado por el sistema.  |
| No enviar nunca correo electrónico                | Indica si la pista desea recibir mensajes por correo electrónico o no.   |
| Modificado por                                    | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro de la pista, seguido de la fecha y la hora de la actualización. Valor generado por el sistema.  |
| <b>Información relacionada con la oportunidad</b> |  |
| Estado  | Estado de la pista como En proceso de calificación, Calificada, Convertida, Rechazada y Archivada. Sólo se puede cambiar en la página Editar pista, <i>no</i> en la página Nueva pista.<br><br>Si desea obtener más información sobre los valores de este campo y su significado, consulte Valores del campo Estado más abajo. |
| Evaluación  | Puntuación a escala según los parámetros de su compañía, como A = Mejor valorado, B = Valoración buena, C = Valoración regular y D = Peor valoración.  |
| Productos de interés                              | Producto o servicio por el que la pista muestra interés.   |
| Ingresos posibles                                 | Ingresos potenciales en la moneda que haya seleccionado el usuario o el administrador de la compañía.  |
| Fecha de cierre estimada                          | Fecha y hora en que se prevé cerrar la pista.  |

| Campo                                      | Descripción  |
|--|--|
| Siguiente paso                             | Descripción del próximo paso que se debe seguir.   |
| Fuente                                     | Categorías de origen según los parámetros de la compañía, por ejemplo, Publicidad, Correo ordinario, Evento, Promoción, Referencia, Feria comercial, Web, Socio, Adquirido, Alquilado y Otros.   |
| Campaña                                    | Campaña que genera esta pista o que está enlazada a esta pista.  |
| Industria                                  | Categoría industrial para la pista según la configuración de su compañía.  |
| Ingresos anuales                           | Ingresos anuales correspondientes a la compañía de la pista.   |
| <b>Información adicional</b>               |  |
| Cuenta asociada                            | Cuenta enlazada a esta pista. Necesario para convertir pistas en oportunidades.  |
| Contacto asociado                          | Contacto enlazado a esta pista. Necesario para convertir pistas en oportunidades.  |
| Registro de oportunidad potencial asociada | Registro de negocio enlazado a esta oportunidad potencial. Este campo se define automáticamente al convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio.  |
| Oportunidad asociada                       | Oportunidad enlazada a esta pista. Necesario para convertir pistas en oportunidades.   |
| Nombre completo de propietario             | Propietario del registro de oportunidad potencial. El valor predeterminado es el creador del registro.   |
| Reasignar propietario                      | Indica que se debe asignar de nuevo la oportunidad potencial. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de oportunidades potenciales, este campo desencadena que se ejecute el administrador de asignaciones para procesar de nuevo la oportunidad potencial y asignarla en función de las reglas.<br><br><b>NOTA:</b> el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. El nombre del propietario de la pista cambia cuando se reasigna el registro. |
| Vendedor                                   | Vendedor que la compañía asigna a esta pista.  |
| Descripción                                | Información adicional que describe la pista. Límite de 16.350 caracteres.  |
| Sitio Web                                  | Sitio Web enlazado a la oportunidad potencial.   |
| Estado de propiedad                        | Estado de propiedad actual de la oportunidad potencial.  |
| Profesión                                  | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Ingresos aproximados                       | Éste es un campo para moneda. Es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |

| Campo               | Descripción  |
|---------------------|--|
| Fecha de nacimiento | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Antigüedad          | El valor de este campo se calcula a partir de los datos del campo Fecha de nacimiento. Es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Fecha calificada    | Si el campo Estado está definido en Cualificado, se rellena automáticamente con la fecha actual.   |

## Valores del campo Estado

A medida que avanza la oportunidad potencial por el proceso de gestión de oportunidades potenciales, el campo Estado de la oportunidad potencial indica en qué momento está del proceso. Los valores de Estado son la principal manera de filtrar oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre el proceso de gestión de oportunidades potenciales, consulte [Oportunidades potenciales](#) (en la página 173).

En la siguiente tabla se muestran los posibles valores del campo Estado.

| Estado                     | Descripción  |
|----------------------------|--|
| Archivada                  | Resultados derivados de la realización de los pasos de archivado ( <a href="#">Archivar pistas</a> (en la página 184)). Se determina que la pista no tiene valor para la compañía y se elimina del proceso de evaluación.  |
| Convertida                 | Resultados derivados de la realización de los pasos de conversión ( <a href="#">Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros de negocio u oportunidades</a> (consulte " <a href="#">Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades</a> " en la página 184)). Se determina que la oportunidad potencial tiene suficiente valor para convertirse en oportunidad. |
| Calificado                 | Resultados derivados de la realización de los pasos de calificación ( <a href="#">Calificar pistas</a> (consulte " <a href="#">Calificación de oportunidades potenciales</a> " en la página 182)). La pista ha pasado el proceso de calificación. El nuevo propietario se convierte en el vendedor asignado a la pista.  |
| En proceso de calificación | Resultados derivados de la realización de los pasos de creación ( <a href="#">Calificar pistas</a> (consulte " <a href="#">Calificación de oportunidades potenciales</a> " en la página 182)). Se ha creado la pista y va a iniciar el proceso de calificación o está en pleno proceso. De manera predeterminada, el propietario es la persona que ha creado la pista.   |
| Rechazada                  | Resultados derivados de la realización de los pasos de rechazo ( <a href="#">Rechazar pistas</a> (en la página 188)). Se determina que la pista calificada no tiene tanto valor como pensó el evaluador en primer lugar.   |



# 4 Ventas

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registros para la información de ventas:

- **Cuentas.** Utilice estas páginas para gestionar la información sobre las compañías con las que realiza negocios.
- **Contactos.** Utilice estas páginas para realizar seguimientos de las personas asociadas a sus cuentas y oportunidades.
- **Oportunidades.** Utilice estas páginas para gestionar oportunidades potenciales generadoras de ingresos.
- **Pronósticos.** Utilice estas páginas para generar pronósticos para prever ingresos trimestrales basados en las oportunidades existentes.

El tipo de registro Oportunidades potenciales también está relacionado con el área de ventas, ya que las oportunidades potenciales pueden convertirse en oportunidades.

Oracle CRM On Demand también proporciona los siguientes tipos de registro para información de ventas y de planificación de negocio:

- **Plan de negocio.** Utilice estas páginas para establecer objetivos estratégicos y acciones para cuentas, contactos o productos.
- **Objetivo.** Utilice estas páginas para gestionar objetivos de mayor nivel que desea cumplir.
- **Cuenta del plan.** Utilice estas páginas para realizar seguimientos de cómo se mapean las cuentas a los planes de negocio.
- **Contacto del plan.** Utilice estas páginas para asociar contactos a planes de negocio.
- **Oportunidad del plan.** Utilice estas páginas para asociar oportunidades a planes de negocio.

## Gestión de ventas

Para gestionar ventas, aplique los siguientes procesos:

- 1 [Proceso de gestión de oportunidades](#) (en la página 194)
- 2 [Proceso de gestión de cuentas](#) (en la página 194)
- 3 [Proceso de gestión de contactos](#) (en la página 195)
- 4 [Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas](#) (en la página 196)
- 5 [Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos](#) (en la página 197)

**6** [Proceso de gestión de la agenda y las actividades](#) (en la página 197)

## Proceso de gestión de oportunidades

Para gestionar oportunidades, realice las siguientes tareas:

- 1** Revisar los campos de oportunidad y la información relacionada. Para obtener más información, consulte [Campos de la oportunidad](#) (consulte "[Campos de una oportunidad](#)" en la página 254).
- 2** Crear un nuevo registro de oportunidad. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).
- 3** Agregar registro de ingresos por productos a la oportunidad. Para obtener más información, consulte [Enlace de productos con oportunidades](#) (consulte "[Enlazar productos con oportunidades](#)" en la página 243).
- 4** Definir los roles del contacto y los contactos clave. Para obtener más información, consulte [Contactos](#) (en la página 218) y [Añadir roles](#) (en la página 1298).
- 5** Realizar un seguimiento de las actividades y las notas relacionadas con las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 159) y [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97).
- 6** Asignar visibilidad y propiedad a la oportunidad. Para obtener más información, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288) y [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93).
- 7** Actualizar la etapa de ventas de las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 236).
- 8** Enlazar a socios y competidores relacionados con las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades](#) (en la página 241).
- 9** Realizar evaluaciones y pronósticos de las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 236).

## Proceso de gestión de cuentas

Para gestionar cuentas, realice las siguientes tareas:

- 1** Revisar los campos de la cuenta y la información relacionada. Para obtener más información, consulte [Campos de la cuenta](#) (en la página 215).
- 2** Crear un nuevo registro de cuenta. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).

- 3 Definir los roles del contacto y los contactos clave. Para obtener más información, consulte [Contactos](#) (en la página 218) y [Añadir roles](#) (en la página 1298).
- 4 Realizar un seguimiento de las notas y las actividades relacionadas con la cuenta. Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 159) y [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97).
- 5 Asignar visibilidad y propiedad a la cuenta. Para obtener más información, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288) y [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93).
- 6 Enlazar a socios y competidores con la cuenta. Para obtener más información, consulte [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (en la página 208).
- 7 Definir las relaciones entre cuentas. Para obtener más información, consulte [Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (en la página 209).  
**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Agregar los registros de ingresos a la cuenta. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 212).  
**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Realizar un pronóstico de los ingresos por cuenta. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 212).  
**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Realizar el seguimiento de los activos de cuenta. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 210).

## Proceso de gestión de contactos

Para gestionar contactos, realice las siguientes tareas:

- 1 Revisar los campos del contacto y la información relacionada. Para obtener más información, consulte [Campos del contacto](#) (consulte "[Campos de contacto](#)" en la página 231).
- 2 Crear un nuevo registro de contacto. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).
- 3 Realizar un seguimiento de las notas y las actividades relacionadas con el contacto. Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 159) y [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97).
- 4 Asignar visibilidad y propiedad al contacto. Para obtener más información, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288) y [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93).

- 5 Sincronizar los contactos con PIM. Para obtener más información, consulte [Sincronizar con PIM](#) (consulte "Sincronización con PIM" en la página 710).
- 6 Rellenar la encuesta de satisfacción del cliente. Para obtener más información, consulte [Usar guiones de solicitud de servicio](#) (en la página 305).
- 7 Definir las relaciones entre contactos. Para obtener más información, consulte [Realizar seguimiento de relaciones entre contactos](#) (en la página 226).  
*Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 8 Agregar los registros de ingresos al contacto. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en contactos](#) (en la página 227).  
*Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 9 Realizar un pronóstico de los ingresos por contacto. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en contactos](#) (en la página 227).  
*Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 10 Realizar el seguimiento de los activos del contacto. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de activos](#) (consulte "Realizar el seguimiento de activos" en la página 210).  
*Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*

## Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

- 1 Definir las cuotas. Para obtener más información, consulte [Gestionar cuotas](#) (en la página 264).
- 2 Realizar el pronóstico de las oportunidades, las cuentas y los contactos. Para obtener más información, consulte [Pronósticos](#) (en la página 256).
- 3 Revisar los pronósticos. Para obtener más información, consulte [Revisión de pronósticos](#) (consulte "Revisar pronósticos" en la página 258).
- 4 Actualizar los pronósticos. Para obtener más información, consulte [Actualización de pronósticos](#) (consulte "Actualizar pronósticos" en la página 260).
- 5 Enviar los pronósticos. Para obtener más información, consulte [Envío de pronósticos](#) (consulte "Enviar pronósticos" en la página 263).

## Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

- 1 Configurar el año fiscal de la compañía. Para obtener más información, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).
- 2 Determinar la jerarquía de los pronósticos. Para obtener más información, consulte [Configuración de la definición de pronósticos](#) (consulte "[Configuración de la definición del pronóstico](#)" en la página 1404).
- 3 Configurar las cuotas de los usuarios. Para obtener más información, consulte [Configurar las cuotas de ventas de los usuarios](#) (en la página 1241).
- 4 Crear la definición de los pronósticos, incluidos los valores de Fecha, Tipo, Duración y Participantes. Para obtener más información, consulte [Configuración de la definición de pronósticos](#) (consulte "[Configuración de la definición del pronóstico](#)" en la página 1404).

## Proceso de gestión de la agenda y las actividades

Para gestionar la agenda y actividades, realice las siguientes tareas:

- 1 Revise las actuales citas de la agenda, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 129).
- 2 Cree las nuevas citas y tareas, consulte [Crear actividades](#) (en la página 133).
- 3 Comparta su agenda con otros usuarios, consulte [Ver la agenda de otros usuarios](#) (consulte "[Visualización de la agenda de otros usuarios](#)" en la página 154).
- 4 Realice seguimientos y gestione las tareas clave, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 129).
- 5 Sincronice las citas y tareas con su PIM, consulte [Sincronizar con PIM](#) (consulte "[Sincronización con PIM](#)" en la página 710).

## Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas)

Las oportunidades potenciales desempeñan un rol importante en el proceso de ventas. El proceso de ventas se puede originar a raíz de la generación de oportunidades potenciales. A su vez, las oportunidades potenciales pasan de forma progresiva por la calificación hasta llegar a la etapa de conversión. Para obtener más información sobre el proceso de ventas, consulte [Gestión del marketing](#) (en la página 163). Puede convertir oportunidades potenciales en contactos, cuentas, registros del negocio y oportunidades. Después de convertir una oportunidad potencial en oportunidad o registro del negocio, ésta se integra en el proceso de ventas.

Además, determinados campos del registro de oportunidad o registro del negocio adquieren sus valores del registro de oportunidad potencial. Estos valores se basan en el mapeo de las oportunidades potenciales que se han convertido durante el proceso de ventas.

## Cuentas

Utilice las páginas de cuentas para crear y actualizar cuentas, y para realizar un seguimiento de éstas. Por lo general, las *Cuentas* son compañías con las que realiza operaciones comerciales, pero también puede realizar un seguimiento de socios, competencia, afiliados, etc. como cuentas.

Si los registros de cuentas son una parte esencial en la manera de gestionar los negocios de la compañía, como suele ocurrir en muchas compañías, se recomienda introducir tanta información sobre las cuentas como sea posible. Parte de esa información, como la que se introduce en los campos Región e Industria, se puede utilizar como una forma de clasificación en los informes. De igual manera, si enlaza un registro (por ejemplo, una oportunidad) a un registro de cuenta con los campos Región o Industria rellenos, las oportunidades se podrán clasificar en función de dichos valores.

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

■ [Gestión de cuentas](#) (en la página 200)

## Trabajar con la página inicial de la cuenta

La página inicial de la cuenta es el punto de partida para gestionar las cuentas.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la cuenta. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de una cuenta

Puede crear una cuenta haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis cuentas visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la cuenta](#) (en la página 215).

### Trabajar con listas de cuentas

En la sección Listas de cuentas aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las cuentas.

| Lista de cuentas                                | Filtros   |
|---|---|
| Todas las cuentas                               | Todas las cuentas, ordenadas alfabéticamente por nombre.        |
| Todas las cuentas del cliente                   | Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en cliente    |
| Todas las cuentas de competidor de cuenta       | Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en competidor |
| Todas las cuentas de socio de cuenta            | Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en socio      |
| Todas las cuentas que sean clientes potenciales | Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en potencial  |
| Cuentas creadas recientemente                   | Todas las cuentas, ordenadas por la fecha de creación.          |
| Cuentas modificadas recientemente               | Todas las cuentas, ordenadas por la fecha de modificación.      |
| Todas las cuentas referenciables                | Cuentas con la casilla de verificación Referencia activada      |
| Todas las cuentas principales                   | Cuentas en las que la prioridad se establece en alta            |
| Mis cuentas                                     | Cuentas donde su nombre aparece en el campo Propietario         |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las cuentas visualizadas recientemente

En la sección Mis cuentas visualizadas recientemente aparecen las cuentas que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Trabajar con tareas relacionadas con las cuentas

En la sección Mis tareas relacionadas con cuentas abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por fecha de vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el administrador. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la cuenta con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la cuenta.
- Para ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Uso de informes para analizar el rendimiento de las cuentas

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en la página inicial de la cuenta (el administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página). En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección Análisis de cuentas, que muestra un análisis completo de cómo se distribuyen las cuentas y de los ingresos cerrados. Para obtener información sobre la utilización de la sección Análisis de cuentas, consulte [Análisis del rendimiento de las cuentas](#) (consulte "[Análisis del rendimiento de la cuenta](#)" en la página 215).

## Adición de secciones a la página inicial de la cuenta

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de la cuenta, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de la cuenta.

### *Para agregar secciones a la página inicial de la cuenta*

- 1 En la página inicial de la cuenta, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la cuenta, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas

Para gestionar cuentas, realice las siguientes tareas:

- [Realizar el seguimiento de roles de contacto en una cuenta](#) (en la página 201)
- [Cambiar un contacto principal de la cuenta](#) (en la página 202)
- [Enlazar registros a cuentas](#) (en la página 203)
- [Enlazar cuentas de cartera](#) (en la página 205)
- [Especificar cuentas principales](#) (consulte "[Especificación de cuentas principales](#)" en la página 206)
- [Limitar los registros de cuentas que se muestran](#) (en la página 207)
- [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (en la página 208)



- [Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (en la página 209)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Realizar el seguimiento de activos](#) (en la página 210)
- [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 212)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Analizar el rendimiento de las cuentas](#) (consulte "[Análisis del rendimiento de la cuenta](#)" en la página 215)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Compartir registros \(equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de la cuenta](#) (en la página 215)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (en la página 198)
- [Informes](#) (en la página 753)
- [Usar el Offline Client](#) (en la página 700)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Realizar el seguimiento de roles de contacto en una cuenta

Es esencial realizar un seguimiento de los roles de un contacto de una compañía para comprender la influencia que el contacto tiene en cualquier decisión de compra de la cuenta. Además de especificar el rol de un contacto en la página Detalles de la cuenta, puede definir el rol de un contacto para cada cuenta relacionada de la página de detalles del contacto.

### *Para especificar uno o más roles para un contacto de la cuenta*

- 1 Seleccione la cuenta.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la sección Contactos de la página de Detalles de la cuenta, haga clic en el vínculo Editar roles para el contacto.  
La página Editar roles de cuenta muestra los roles disponibles y seleccionados del contacto de la cuenta.
- 3 En la sección Disponible, seleccione los roles (por ejemplo, Usuario, Evaluador, Aprobador) para el contacto y utilice la flecha de dirección para mover los roles a la sección Seleccionado.  
Utilice las flechas arriba y abajo para cambiar el orden de los roles. El rol superior de la lista es el principal.
- 4 Haga clic en Guardar.

## **Cambiar un contacto principal de la cuenta**

Un contacto puede tener varios contactos, pero uno de los contactos se debe especificar como contacto principal de la cuenta. De forma predeterminada, el primer contacto agregado de la cuenta es el contacto principal, pero puede cambiar esta configuración.

### *Para cambiar un contacto principal de la cuenta*

- 1 Seleccione la cuenta.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.  
**NOTA:** Si el campo Contacto principal no se muestra en la página Detalles de la cuenta y Editar cuenta, póngase en contacto con el administrador de la compañía para agregar el campo al diseño de la página.  
**CONSEJO:** Si la función de edición en línea está activada para la compañía, puede cambiar el contacto principal en línea en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información sobre la edición en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).
- 3 En la página Editar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Contacto principal.
- 4 En la ventana Búsqueda, seleccione el nuevo contacto principal.
- 5 En la página Editar cuenta, haga clic en Guardar.

## Enlazar registros a cuentas

Puede enlazar los nuevos registros que cree en la página de detalles, como contactos y actividades, al registro de una cuenta. El enlace asocia los registros entre sí, de manera que usted y otros usuarios con derechos de acceso al registro puedan obtener una vista completa de la información.

Los nuevos registros se añaden a la base de datos al mismo tiempo que se enlazan a la cuenta seleccionada. Por ejemplo, un contacto que cree en la página Detalles de la cuenta se enlaza a la cuenta y después aparece en las páginas de Contactos.

Un registro de cuenta contiene información que, después del enlace a otro registro, se hereda. Por ejemplo, algunos informes de oportunidades muestran los registros por zona o industria. Puesto que Zona e Industria no forman parte de los registros de oportunidad, el sistema accede a registros de cuenta enlazados para determinar a qué grupo pertenece la oportunidad. Por tanto, siempre que sea posible, conviene enlazar registros al registro de la cuenta.

También puede enlazar otros usuarios a un registro de la cuenta para que puedan ver el registro. Por ejemplo, puede que necesite compartir un registro de la cuenta con un equipo de compañeros con los que trabaja para cerrar un trato. En función del rol de cada uno, cada miembro del equipo puede tener necesidades de acceso diferentes del registro de la cuenta y los registros de contactos y oportunidades enlazados a esa cuenta.

### Para enlazar información a una cuenta

- 1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la sección adecuada y vincule registros a la cuenta según sea necesario.

**NOTA:** El administrador de la compañía determina el tipo de información relacionada que se puede mostrar en la página Detalles de la cuenta. Puede cambiar el orden de las secciones de información relacionada que están disponibles u ocultar cualquier información relacionada que no esté utilizando. Para editar el diseño de la página, haga clic en Editar diseño y, a continuación, haga clic en las flechas de la página Diseño de página personal para agregar o para quitar secciones, y para organizar las secciones de la página. El cambio de estos ajustes afecta solamente a su vista de Oracle CRM On Demand.

La tabla siguiente indica algunos de los tipos de registro que se pueden vincular a una cuenta.

| Tipo de registro        | Información   |
|-------------------------|---|
| Oportunidades           | Para vincular una nueva oportunidad, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de una oportunidad</a> (en la página 254).  |
| Solicitudes de servicio | Para enlazar una nueva solicitud de servicio, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Solicitud de servicio</a> (consulte " <a href="#">Campos de solicitud de servicio</a> " en la página 307). |

|                      |   |
|----------------------|---|
| Notas                | <p>Para enlazar una nueva nota, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria y guarde el registro.</p> <p><b>NOTA:</b> También puede agregar notas haciendo clic en el icono de nota situado en la parte superior derecha de la página, si su compañía tiene activada esta función.</p> <p>Para obtener más información sobre notas, consulte <a href="#">Agregar notas</a> (en la página 97).</p>  |
| Actividades abiertas | <p>Para enlazar una tarea o cita nuevas, haga clic en Nueva tarea o Nueva cita. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Actividad</a> (consulte "<a href="#">Campos de actividad</a>" en la página 159).</p> <p>Puede enlazar varias actividades a una cuenta. Si una actividad tiene asociada una hora, dicha actividad se mostrará en la lista Actividades y en el Calendario.</p> <p>Los usuarios que pueden ver una cuenta también pueden ver las actividades enlazadas a dicha cuenta, incluidas las actividades que son propiedad de otros usuarios o que están asignadas a otros usuarios.</p>  |
| Contactos            | <p>Para enlazar un nuevo contacto, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Contacto</a> (consulte "<a href="#">Campos de contacto</a>" en la página 231).</p> <p><b>CONSEJO:</b> para evitar la duplicación de registros de contacto, también puede hacer clic en Agregar y, a continuación, en el icono de búsqueda junto a la columna Nuevo contacto. En la ventana de búsqueda, introduzca el nombre, los apellidos o la dirección de correo electrónico y haga clic en Ir. Si la aplicación no encuentra el contacto, haga clic en Nuevo para crear el registro de contacto.</p> <p>Si conoce la existencia del registro de contacto, haga clic en Añadir para enlazarlo a este registro.</p> <p>Para abrir la página Detalle de contacto y actualizar la información del contacto, haga clic en el enlace Nombre.</p> |
| Equipo de la cuenta  | <p>Para que otros empleados puedan ver este registro, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Añadir usuario al equipo de la cuenta, seleccione el nombre del empleado y especifique el nivel de acceso. Para obtener más información sobre cómo compartir registros, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "<a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a>" en la página 93).</p>   |
| Socios de cuenta     | <p>Para vincular una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como el socio de esta cuenta, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de</a></p>   |

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <a href="#">cuentas</a> (en la página 208).   |
| Competidores de cuenta | Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como competencia de esta cuenta, haga clic en Añadir. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas</a> (en la página 208). |

### *Para quitar o eliminar un registro enlazado*

**1** Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la sección adecuada.

**3** En la fila cuyo enlace desea quitar o eliminar, seleccione la opción Quitar o Eliminar del menú de nivel de registro.

- **Quitar.** Este enlace cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.
- **Eliminar.** Permite eliminar el registro vinculado. Los registros eliminados se mueven a la página Ítems eliminados y se eliminan definitivamente de la base de datos una vez transcurridos 30 días.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)
- [Realizar el seguimiento de activos](#) (en la página 210)

## **Enlazar cuentas de cartera**

Esta función es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Puede vincular cuentas de cartera a una cuenta con una relación de muchas a una. En otras palabras, puede vincular muchas cuentas de cartera a una cuenta, pero cada cuenta de cartera sólo puede estar vinculada a una única cuenta.

**Antes de comenzar.** De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con la cartera en la página Detalles de la cuenta. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con la cartera al rol del usuario. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con la cartera al diseño de la página Detalles de la cuenta. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

### *Para enlazar una cuenta secundaria de cartera*

- 1 Seleccione la cuenta principal.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la información relacionada con la cartera y haga clic en Nueva.
- 3 Rellene los campos en la página Editar cuenta de cartera que se abre.  
Para obtener más información sobre las cuentas de cartera, consulte [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 579).
- 4 Guarde el registro.

## Especificación de cuentas principales

Puede indicar jerarquías de cuentas, como una compañía subsidiaria de otra, si especifica una relación principal/secundaria. Primero, cree la cuenta principal y, a continuación, seleccione dicha cuenta como principal de la cuenta secundaria o subcuenta.

### *Para especificar la cuenta principal*

- 1 Seleccione la cuenta secundaria.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.  
**NOTA:** si la función de edición en línea está activada para la compañía, puede especificar la cuenta principal en línea en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información relativa a la edición en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).
- 3 En la página Editar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Cuenta principal.
- 4 En la ventana de búsqueda, seleccione la cuenta principal.
- 5 Guarde el registro.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46)
- [Campos de la cuenta](#) (en la página 215)

## Limitar los registros de cuentas que se muestran

Es posible limitar el número de cuentas mostradas seleccionando una lista filtrada. Una lista filtrada contiene un subconjunto de cuentas que cumplen los criterios guardados con la lista.

### Antes de comenzar:

- Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores para los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar cuenta y anote los nombres y valores exactos de campos, tal como se utilizan en la aplicación. De lo contrario, puede que la lista filtrada no seleccione los registros correctos. De forma alternativa, puede imprimir la página de detalles del registro para capturar los nombres exactos de campo; sin embargo, la impresión no captura los valores de campo de las listas desplegables.
- Si utiliza Offline On Demand (el Offline client), el número de registros que puede descargar cada vez es limitado. De manera predeterminada, el Offline client limita el número de cuentas que se pueden descargar cada vez a 250. El administrador de la compañía puede solicitar ampliar este número. Ahora bien, si se incrementa el número, también puede aumentar el tiempo en que se tarda en completar el proceso de descarga. Si los registros de la cuenta superan el máximo que se permite descargar, cree listas filtradas que dividan las cuentas en cantidades inferiores, como cuentas basadas en diferentes valores de prioridad, o en una ubicación. A continuación, durante el proceso de descarga, seleccione las listas filtradas que haya creado para asegurarse de que se copian todos los registros de la cuenta en el portátil o en el equipo de sobremesa.

### Para abrir una lista filtrada para cuentas

- 1 Haga clic en la ficha Cuentas.
- 2 En la sección Listas de cuentas en la Página inicial de la cuenta, seleccione la lista con la que desea trabajar.  
  
Para obtener una descripción de las listas de cuentas predeterminadas y filtradas, consulte [Trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (en la página 198).

### Para crear una lista filtrada para cuentas

- 1 Haga clic en la ficha Cuentas.
- 2 En la sección Listas de cuentas en la Página inicial de la cuenta, haga clic en el enlace Gestión de listas.
- 3 En la página Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista.
- 4 Lleve a cabo los pasos descritos en [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de la cuenta](#) (en la página 215)
- [Trabajar con listas de actividades](#) (en la página 134)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (en la página 198)

## Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas

Oracle CRM On Demand proporciona áreas de la aplicación en las que se puede realizar un seguimiento de la información de los socios o la competencia de las cuentas. Por ejemplo, puede realizar un seguimiento de las compañías (cuentas) con las que trabaja con la cuenta XYZ o de las compañías (cuentas) con las que compite con la cuenta XYZ.

Para ello, primero enlace la cuenta cuya función es la de socio o competidor al registro de la cuenta. Puede enlazar tantas cuentas de socios o competidores como desee. A continuación, agregue información, como las fortalezas y las debilidades, sobre el socio o el competidor en la página Editar socio de la cuenta o Editar competidor de la cuenta.

**NOTA:** cuando agrega un socio o competidor de cuenta, se crea un registro recíproco en la cuenta seleccionada. Por ejemplo, si agrega la Cuenta 123 como un socio de cuenta de la Cuenta XYZ, la Cuenta 123 aparecerá automáticamente en la lista Socio de cuenta para la cuenta XYZ.

Para obtener información sobre la conversión de cuentas existentes en cuentas de socio, consulte [Conversión de cuentas en cuentas de socio](#) (en la página 353).

**Antes de comenzar.** Cree un registro de cuenta para cada socio o competidor que quiera enlazar a la cuenta. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar registros, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42).

### *Para realizar un seguimiento de la información de socios y competidores de las cuentas*

- 1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalles de la cuenta, desplácese a la sección Competidores de cuenta o Socios de cuenta, y realice una de las siguientes acciones:

- Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar que hay junto al socio o la competencia existentes.

- 3 En la página Editar socio de la cuenta o Editar competidor de la cuenta, introduzca la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información de socios o competencia.

| Campo           | Comentarios   |
|-----------------|---|
| Socio de cuenta | Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como socio al negociar con esta cuenta. Éste es un campo obligatorio. |



| Campo                | Comentarios  |
|----------------------|--|
| Competidor de cuenta | Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como competencia de esta cuenta. Éste es un campo obligatorio. |
| Rol                  | Seleccione una opción que defina la relación entre las cuentas. Éste es un campo obligatorio.  |
| Invertir rol         | Seleccione una opción que defina la relación inversa entre las cuentas. Éste es un campo obligatorio.  |
| Fecha de inicio      | Puede usar este campo para registrar la fecha de inicio de una asociación. La fecha predeterminada es la de hoy. Éste es un campo obligatorio.                                       |
| Fecha final          | Puede utilizar este campo para registrar la fecha de vencimiento de una relación con un socio.   |
| Contacto principal   | El contacto más importante para la relación con el socio o el competidor.  |

#### 4 Guarde el registro.

## Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas

Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Si desea realizar el seguimiento de relaciones entre cuentas, guarde la información en las páginas Relación de cuentas. Por ejemplo, puede que desee realizar el seguimiento de relaciones de inversores o empresas afiliadas para esta cuenta.

Para ello, debe en primer lugar enlazar la cuenta de cuya relación desea realizar el seguimiento hasta el registro de la cuenta. (Puede enlazar tantas cuentas como desee.) A continuación, defina la relación y añada cualquier otro dato relevante.

**Antes de comenzar.** Cree un registro de la cuenta para cada organización que desee vincular a la cuenta. Es posible que esta función no esté disponible en su versión.

### *Para realizar un seguimiento de relaciones entre cuentas*

#### 1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

#### 2 En la página de detalles de la cuenta, desplácese a la sección Relaciones entre cuentas y realice una de las siguientes acciones:

- Para enlazar una cuenta, haga clic en Añadir.

- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar en la fila de la relación entre cuentas existente.

**3** En la página Editar relación entre cuentas, introduzca la información necesaria.

En la siguiente tabla se facilita información sobre los campos relacionados con el seguimiento de las relaciones entre las cuentas.

| Campo              | Comentarios  |
|--------------------|--|
| Cuenta relacionada | Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento. Éste es un campo obligatorio. |
| Rol                | Seleccione una opción que defina la relación entre las cuentas. Éste es un campo obligatorio.  |
| Invertir rol       | Seleccione una opción que defina la relación inversa entre las cuentas. Éste es un campo obligatorio.  |
| Fecha de inicio    | Puede utilizar este campo para registrar la fecha de inicio de la relación entre las cuentas. La fecha predeterminada es la de hoy.                  |
| Fecha final        | Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de la relación entre las cuentas.  |

**4** Guarde el registro.

## Realizar el seguimiento de activos

Si desea realizar el seguimiento de un producto vendido a un cliente o a una compañía, enlace el registro del producto a la cuenta como un activo.

### *Para vincular un registro de producto a una cuenta como un activo*

**1** Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página Detalles de la cuenta, descienda hasta la sección Activos y realice una de las siguientes acciones:

- Para crear un activo, haga clic en Nuevo.  
De manera predeterminada, el creador del activo es el propietario de éste.
- Para actualizar información sobre el activo, haga clic en el enlace Editar que hay junto al activo existente.

- 3 En la página Editar activo, especifique la información necesaria.

**NOTA:** Si utiliza una versión específica del sector de Oracle CRM On Demand, puede que los activos aparezcan en la lista bajo distintos encabezados. Por ejemplo, en Oracle CRM On Demand Automotive Edition, los activos aparecen como *vehículos*.

La tabla siguiente describe algunos de los campos para realizar un seguimiento de la información de activos. Si está utilizando una versión específica del sector de Oracle CRM On Demand, puede encontrar campos adicionales.

| Campo                                | Descripción  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Información básica del activo</b> |  |
| Nombre del producto                  | Producto proporcionado al cliente. Cuando se enlaza el registro del producto, los siguientes campos se copian de la definición del producto: categoría del producto, número de pieza, tipo y estado.   |
| Precio de compra                     | Precio pagado por el producto  |
| Cantidad                             | Cantidad de unidades que ha adquirido el cliente.  |
| Fecha de envío                       | El valor predeterminado es la fecha de hoy.  |
| Categoría de producto                | Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.   |
| Nº de pieza                          | Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.   |
| Tipo                                 | Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.   |
| Estado operativo                     | Los valores predeterminados son Inactivo, Activo, En espera, En funcionamiento, Uso limitado, En mantenimiento, Parado, Parada crítica.  |
| Garantía                             | Duración de la garantía.   |
| Contrato                             | Tipo de contrato, como Bronce, Plata, Oro o Platino.   |
| Moneda                               | Moneda correspondiente al Precio de compra. Si el administrador ha configurado la función de conversión, puede seleccionar otra moneda para convertir el precio a ella.  |
| Fecha de notificación                | <p>La fecha que aparece en el registro de tarea.</p> <p>Si se introduce una fecha de notificación en el registro de activo, se crea una tarea al guardar este registro. La tarea aparecerá como “Nombre de activo requiere seguimiento” en Mi página inicial, en Página inicial de la cuenta y en Calendario.</p> <p><b>CONSEJO:</b> Establezca una fecha que le permita realizar el seguimiento de las tareas relativas a este activo, como, por ejemplo, una notificación de vencimiento de un contrato o una garantía.</p> <p><b>NOTA:</b> La función de creación automática de tareas sólo se activa cuando se introduce una fecha de notificación en un registro de activo, pero no en un registro de contacto.</p> |
| <b>Información adicional</b>         |  |

| Campo       | Descripción  |
|-------------|--|
| Descripción | Información adicional sobre el activo. Límite de 250 caracteres. |

## Seguimiento de ingresos basados en cuentas

**Antes de comenzar.** Esta función es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Puede realizar el seguimiento de la información sobre ingresos de cada cuenta. De esta manera la compañía puede basar sus previsiones en los ingresos por cuenta. Para ello, debe añadir registros de ingresos a las cuentas.

Añadir registros de ingresos a las cuentas permite:

- Realizar el seguimiento de productos, categorías de productos o pronósticos de ingresos para cada cuenta.
- Basar los pronósticos de la compañía en los ingresos por cuenta.

Si su compañía basa sus pronósticos en las cuentas, sólo se incluirán en el pronóstico los registros que cumplan estos criterios:

- El estado del registro de ingresos para la cuenta debe ser Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro de ingresos para la cuenta debe estar seleccionado.
- El registro de ingresos no puede estar vinculado a una oportunidad.

**Antes de comenzar.** Su compañía debe informarle del método de pronóstico que desea utilizar. Las compañías pueden basar los pronósticos en cualquiera de las siguientes opciones: ingresos por oportunidad, ingresos y cantidad de productos de la oportunidad, así como ingresos de las cuentas y los contactos. El método de pronóstico de la compañía determina los campos que debe rellenar al agregar registros de ingresos a las cuentas.

### Para añadir ingresos a cuentas

- 1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, descienda hasta la sección Ingresos y realice una de las siguientes acciones:

- Para añadir un registro de ingresos, haga clic en Añadir.
- Para actualizar información de los ingresos, haga clic en el vínculo Editar situado junto al registro de ingresos existente.

- 3 En la página Editar ingreso, rellene los campos de ingresos.

**NOTA:** Si su compañía no utiliza los ingresos por cuenta para sus pronósticos, se recomienda dejar la casilla de verificación Pronóstico en blanco en la página Ingresos.

#### 4 Guarde el registro.

## Campos de ingresos

En la tabla siguiente se describe la información de campos para ingresos. El administrador de compañía puede agregar, volver a etiquetar o eliminar los campos, por lo que puede que los campos que se muestren sean distintos a los indicados en esta tabla.

**NOTA:** el pronóstico basado en ingresos por cuenta y por contacto requiere que Ingresos esté activado para Cuentas y para Contactos. Esta función debe estar configurada para la compañía. Si desea obtener más información, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

**ADVERTENCIA:** Si su compañía basa sus pronósticos en ingresos por cuenta o por contacto, la información que escriba para los ingresos puede afectar a sus cálculos.

| Campo                                      | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información clave sobre el producto</b> |  |
| Fecha de inicio/cierre                     | <p>Si se trata de una cuenta o un contacto, la fecha de cierre de ingresos prevista. Si se trata de un ingreso periódico, la fecha de inicio. Para un ingreso periódico con fecha de cierre el último día de mes y fecha de inicio a mitad de mes, añada un registro para el precio periódico total y otro para los pedidos prorrateados.</p> <p>Por ejemplo: Empieza a suministrar productos desechables a una compañía o un cliente el 15 de mayo. A partir de ese momento, enviará a final de cada mes y hasta finales de año, 500 dólares en productos desechables.</p> <p>Para el pedido a mitad de mes, añada un registro con estos valores:<br/>Ingresos = 250 dólares estadounidenses<br/>Cantidad = 1</p> <p>Para el pedido periódico, añada un segundo registro con estos valores:<br/>Ingresos = 250 dólares estadounidenses<br/>Cantidad = 1<br/>Frecuencia = Mensual<br/>Nº de períodos = 7 (de junio a diciembre).</p> |
| Nombre del producto                        | Sólo pueden seleccionarse los productos que el administrador de su compañía marque como disponibles para pedido.   |
| Categoría de producto                      | Categoría del producto.  |
| Nº de pieza                                | Número incluido con la definición del producto. Sólo lectura.  |
| Pronóstico                                 | Indicador para incluir este producto en los totales del pronóstico.  |
| Tipo                                       | <p>Los valores predeterminados son Real, Enviado, Facturado, Registrado, Previsto y Cuota.</p> <p><b>NOTA:</b> El tipo que defina se aplicará al registro de ingresos. Puede que aparezca en esta página otro campo Tipo (campo de sólo lectura) que se rellena con la información del producto.</p>   |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| Estado   | <p>Si su compañía calcula los pronósticos basándose en las cuentas o contactos, debe establecer el estado en Abierto, Pendiente o Cerrado, para que se incluya este registro en los pronósticos.</p> <p><b>NOTA:</b> El estado que defina se aplicará al registro de ingresos. Puede que aparezca en esta página otro campo Estado (campo de sólo lectura) que se rellena con la información del producto.</p>  |
| Cantidad   | Cantidad de unidades que el cliente solicita. Para un producto periódico, escriba la cantidad del producto por período. Por ejemplo, si envía 10 cartuchos de impresión cada mes, escriba 10.   |
| Ingresos   | <p>Cantidad multiplicada por el precio. Los ingresos no pueden sobrescribirse. Si la casilla de verificación Pronóstico está activada, este importe de ingresos participará de los totales de pronósticos de la compañía.</p> <p><b>CONSEJO:</b> Para pronosticar un valor de ingresos específico, con independencia del producto o la categoría de producto, establezca la cantidad en 1 y el precio igual al valor de ingresos.</p>   |
| Descripción                                      | Información adicional sobre el producto. Límite de 16.350 caracteres.   |
| <b>Información sobre los ingresos periódicos</b> |   |
| Frecuencia                                       | <p>Indica la frecuencia de un producto periódico.</p> <p>El término <i>quincenal</i> significa una vez cada dos semanas.</p> <p>Si rellena este campo, también debe rellenar el campo N° de períodos.</p>   |
| N° de períodos                                   | <p>Número de períodos para un producto periódico. Los ingresos periódicos admiten un máximo de 260 períodos. El período de tiempo que queda cubierto por el número total de períodos varía según la frecuencia especificada en el campo Frecuencia. Por ejemplo si dispone de ingresos periódicos semanales, puede realizar un seguimiento de los ingresos durante un máximo de cinco años.</p> <p><b>NOTA:</b> Si rellena este campo, también debe rellenar el campo Frecuencia.</p>   |
| <b>Información adicional</b>                     |   |
| Propietario                                      | <p>Persona asignada a este registro de ingresos. Generalmente, los propietarios pueden actualizar los detalles del registro o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p> <p>Cada registro tiene sólo un propietario. No obstante, se pueden compartir los registros de cuentas, contactos y oportunidades con otros empleados. Para obtener instrucciones, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "Uso compartido de registros (Equipos)" en la página 93).</p> |

## Análisis del rendimiento de la cuenta

La sección Análisis del rendimiento de la cuenta de la página inicial de la cuenta muestra un análisis de cómo se distribuyen las cuentas y de los ingresos cerrados. Puede identificar los clientes de mayor y menor rendimiento, así como los nuevos segmentos de mercado.

En esta sección de la página inicial de la cuenta, puede colocar el puntero en la gráfica para ver información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado o cambiar las categorías en las listas desplegables para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

## Campos de la cuenta

La página Editar cuenta le permite añadir cuentas o actualizar los detalles de cuentas existentes. En la página Editar cuenta se muestra todo el conjunto de campos para una cuenta.

**CONSEJO:** también puede editar cuentas en la página Lista de cuentas y en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

Los registros de cuentas son fundamentales en lo que respecta a cómo se gestionan y se muestran los datos. Por ello, debe introducir tanta información sobre las cuentas como sea posible. Parte de esa información, como la zona o la industria, se puede utilizar como una forma de clasificación en los informes. De igual manera, si vincula un registro (por ejemplo, una oportunidad) a un registro de cuenta con los campos Zona o Industria rellenos, las oportunidades se podrán clasificar en función de estos valores.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                     | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de la cuenta</b>    |  |
| Nombre de la cuenta                       | Nombre de la cuenta. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc. |
| Ubicación                                 | Tipo de instalaciones que utiliza la cuenta en esta ubicación, por ejemplo, Oficina central.   |
| Cuenta principal                          | Compañía de la que es subsidiaria la cuenta.   |
| Sitio Web                                 | Dirección URL de la cuenta.  |
| <b>Información de ventas de la cuenta</b> |  |

| Campo                             | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| Tipo de cuenta                    | <p>Relación de la cuenta con la compañía; por ejemplo, Cliente potencial, Cliente, Socio o Competencia.</p> <p><b>Nota:</b> Las cuentas designadas como socio o competidor se muestran en las listas Todas las cuentas de socio y Todas las cuentas de competidor, respectivamente, en la página inicial de la cuenta.</p> <p>También aparecen en la lista de cuentas que puede vincular a otras cuentas u oportunidades desde la página de detalles de la cuenta o de la oportunidad. En esta etapa, puede definir la función exacta que desempeña la cuenta, como Revendedor, Proveedor o Socio, y realizar un seguimiento de la información de socios y competencia correspondiente a cada cuenta y oportunidad.</p> |
| Prioridad                         | Prioridad de la cuenta, por ejemplo, Alta, Media o Baja.  |
| Industria                         | <p>Tipo de actividad a la que se dedica la cuenta, por ejemplo, Manufactura, Alta tecnología, Servicios financieros, Menudeo, Automotriz, Farmacéutica, Telecomunicaciones, Energía, Servicios u Otra.</p> <p>Si desea ver la información (por ejemplo, de oportunidades) incluida en informes por industria, seleccione una industria para la cuenta y, a continuación, enlace el registro de oportunidad a la cuenta.</p>   |
| Compañía que cotiza en bolsa      | Indicación de que la cuenta corresponde a una compañía de propiedad pública.  |
| Zona                              | Zona a la que pertenece la cuenta en su compañía. Si desea ver la información (por ejemplo, de oportunidades) incluida en informes por zona, seleccione una zona para la cuenta y, a continuación, enlace el registro de oportunidad a la cuenta.   |
| Estado                            | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Fecha de última visita            | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Nº de identificación hospitalaria | Número de industria sanitaria. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Tipo de influencia                | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Frecuencia de visitas             | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Campaña fuente                    | La campaña que generó la cuenta. Si la cuenta se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la cuenta la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.  |
| Ingresos anuales                  | Importe de los ingresos anuales de la compañía.   |



| Campo                            | Descripción  |
|----------------------------------|--|
| Segmento de mercado              | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Potencial del mercado            | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Ventas año corriente             | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Cuota de mercado                 | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Referencia                       | Indicación de que la cuenta se puede utilizar como referencia para el contacto de clientes potenciales o representantes de ventas.   |
| Referencia desde                 | Fecha en la que la cuenta se convierte en referencia.  |
| Socio de cuenta                  | Indicación de que la cuenta es un socio.   |
| Número de médicos                | Número de médicos que trabajan en un centro de asistencia sanitaria, como un hospital o una clínica. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Ruta                             | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| <b>Información adicional</b>     |  |
| Dirección de facturación y envío | <p>Al seleccionar un país se determinan las etiquetas del resto de los campos de dirección, de acuerdo con la convención del formato de dirección de ese país. Observará que la pantalla se actualiza para ajustar los nombres de campo.</p> <p>Si añade un contacto y lo enlaza a esta cuenta, la dirección de facturación de la cuenta se transfiere a la sección Dirección de la cuenta de ese contacto.</p>  |
| Propietario                      | <p>Alias del propietario del registro. Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar el propietario de una cuenta, debe disponer de acceso Lectura/Modificación/Eliminación para la cuenta.</p> <p><b>NOTA:</b> si la opción de propietario de un grupo está activada para la compañía, los miembros del grupo cambiarán automáticamente si el nuevo propietario es un miembro de otro grupo.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.</p> <p>Cada registro tiene sólo un propietario. No obstante, se pueden compartir los registros de cuentas con otros empleados mediante la página Equipo de cuenta. Para obtener más información, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "Uso compartido de registros (Equipos)" en la página 93).</p> |

| Campo            | Descripción  |
|------------------|--|
| Reasignar cuenta | Indica que la cuenta se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de cuentas, este campo desencadena que se ejecute el administrador de asignaciones para procesar de nuevo la cuenta y asignarlo en función de las reglas.<br><br><b>NOTA:</b> el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. En el caso de cuentas, el tiempo de procesamiento también depende del número de miembros en el equipo y el número de contactos y oportunidades asociados al registro. El nombre del propietario cambia al reasignar el registro. |
| Territorio       | Territorio al que pertenece la cuenta.   |
| Modificado por   | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro de la cuenta, seguido de la fecha y la hora de la actualización. Valor generado por el sistema.   |
| Descripción      | Información adicional sobre la cuenta. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.  |

**Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Gestión de cuentas](#) (en la página 200)

## Contactos

Utilice las páginas Contacto para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los contactos. Los *Contactos* son personas con las que su compañía mantiene actualmente relaciones comerciales o espera hacerlo en el futuro. Estas personas pueden ser empleados de otras compañías, consultores independientes, proveedores o conocidos. Un contacto suele estar asociado a una cuenta y, a menudo, un registro de cuenta incluye enlaces a información sobre varios contactos en esa compañía.

En Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, a menudo se designa un contacto como cliente para admitir la funcionalidad que es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Esta designación indica que se trata de un contacto con el que la compañía mantiene una relación a largo plazo, de manera que pueda supervisar los cambios de situación del cliente e identificar oportunidades para la venta cruzada de productos adicionales.

**Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Gestión de contactos](#) (en la página 221)

## Trabajo con la página inicial de contactos

La página inicial de contactos es el punto de partida para la gestión de contactos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de contactos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como quitarlas.

### Creación de un contacto

Puede crear un contacto haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis contactos visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de contacto](#) (en la página 231).

### Trabajo con listas de contactos

En la sección Listas de contactos aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los contactos.

| Lista de contactos                      | Filtros  |
|---|--|
| Todos los contactos                     | No se encuentra disponible ningún filtro. Esta lista muestra todos los registros para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario. |
| Todos los contactos del cliente         | Contactos en los que el campo Tipo está establecido en Cliente   |
| Mis contactos                           | Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario   |
| Mis contactos creados recientemente     | Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario, ordenados por la fecha de creación   |
| Mis contactos recientemente modificados | Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación   |
| Contactos creados recientemente         | Todos los contactos, ordenados por la fecha de creación  |
| Contactos recientemente modificados     | Todos los contactos, ordenados por la fecha de modificación  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de los contactos vistos recientemente

La sección Mis contactos visualizados recientemente muestra los últimos contactos que ha visto.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Trabajo con tareas de contactos

En la sección Mis tareas relacionadas con contactos abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por fecha de vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gestor. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar el contacto con el que está asociada la tarea, haga clic en el nombre del contacto.
- Para ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Uso de informes para analizar contactos

En la página inicial de contactos se pueden mostrar una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede especificar qué sección de informe se muestra en la página). En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, se muestra la sección Análisis de contactos por cuentas, que muestra los contactos por criterio de cuenta, como Región, Provincia o Sector. Para obtener más información sobre la utilización de la sección Análisis de contactos por cuentas, consulte [Análisis de contactos](#) (en la página 229).

### Adición de secciones a la página inicial de contactos

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a su página inicial de contactos en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de contactos.

#### *Para agregar secciones a la Página inicial de contactos*

- 1 En la página inicial de contactos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de contactos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de contactos

Para gestionar contactos, realice las siguientes tareas:

- [Importar contactos](#) (consulte "[Importación de contactos](#)" en la página 222)

- [Enlazar contactos con varias cuentas](#) (en la página 226)

- [Realizar seguimiento de relaciones entre contactos](#) (en la página 226)

- [Seguimiento de ingresos basados en contactos](#) (en la página 227)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Agregar referencias](#) (consulte "[Adición de referencias](#)" en la página 228)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Realizar el seguimiento de los intereses del contacto](#) (consulte "[Seguimiento de los intereses del contacto](#)" en la página 229)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Analizar contactos](#) (consulte "[Análisis de contactos](#)" en la página 229)

- [Realizar un seguimiento de las horas de llamada preferidas](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas](#)" en la página 230)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Agregar licencias de la región a los contactos](#) (consulte "[Adición de permisos del contacto en la región](#)" en la página 230)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)

- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)

- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

- [Compartir registros \(equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Importación de contactos

Como no administrador, puede importar hasta 2000 contactos a la vez desde un archivo de valores separados por comas (.csv) para utilizarlos con Oracle CRM On Demand.

Al importar contactos, especifique cómo desea que Oracle CRM On Demand manipule los registros duplicados.

En la página Herramientas de importación y exportación se encuentran disponibles varias utilidades que aumentan las facilidades de importación y exportación en Oracle CRM On Demand:

- **Asistente de importación.** Para obtener más información, consulte [Asistente de importación](#) (en la página 1603).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obtener más información, consulte [Utilidad de cliente de Oracle Data Loader On Demand](#) (consulte "Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand" en la página 1613).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obtener más información, consulte [Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (en la página 1618).
- **Servicios web de Oracle.** Para obtener más información, consulte [Integración de servicios web](#) (consulte "Integrar servicios web" en la página 1614).

Para obtener más información sobre la selección de un método de importación adecuado, consulte 1089184.1 (ID de artículo) en My Oracle Support. Para obtener más información sobre la importación o exportación en Oracle CRM On Demand, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421).

**NOTA:** los administradores de compañía pueden importar hasta 30.000 registros de contactos a la vez, con un tamaño máximo de 20 MB.

**Antes de comenzar.** Si varios empleados de la compañía van a importar contactos, coordine esta tarea para reducir el número de registros duplicados. Asimismo, prepare el archivo que va a importar para asegurarse de que se recopilan todos los datos en el archivo.

**PRECAUCIÓN:** no es posible deshacer la importación de registros o realizar una eliminación global de registros. Por tanto, pruebe el procedimiento de importación con un archivo de 5-10 registros a fin de evitar la eliminación posterior de datos. Si la compañía va a importar un gran número de registros, asista a una sesión de formación sobre cómo importar datos. Para obtener información sobre esos recursos, haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de cada página de Oracle CRM On Demand.

### Para importar contactos

- 1 Haga clic en la ficha Contactos.
- 2 En la barra de títulos Contactos modificados recientemente, haga clic en Importar.

**NOTA:** si no aparece la sección Contactos modificados recientemente en la página inicial de contactos, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Contactos modificados recientemente al diseño de la página.

- 3 En la sección sobre herramientas de importación y exportación personales de la página Herramientas de integración y datos, haga clic en Importar contactos.

Esto abre el asistente de importación.

- 4 En el Paso 1 del asistente de importación:

- a Seleccione cómo desea que el asistente de importación identifique los registros coincidentes.

El asistente de importación utiliza un ID exclusivo externo, que es un campo con ID exclusivos externos que se importa desde otro sistema. El asistente de importación también utiliza los campos predefinidos de Oracle CRM On Demand.

Si desea información sobre cómo se definen los registros duplicados, consulte [Acerca de duplicados de registros e ID externos](#) (en la página 1442).

- b Seleccione qué desea que haga el asistente de importación si detecta un identificador de registro exclusivo duplicado en Oracle CRM On Demand. Puede elegir entre: no importar registros duplicados, sobrescribir los registros existentes o crear registros adicionales.

- c Seleccione la acción que desea que realice el asistente de importación si el identificador exclusivo del registro importado no coincide con ninguno de los registros existentes en Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** si selecciona *Sobrescribir reg. existentes y No crear nuevo registro en la opción anterior*, se actualizará el registro.

- d Decida si el asistente de importación debe crear un nuevo registro para las asociaciones que faltan (registros relacionados) en el archivo de datos.

- e Seleccione el formato de hora y fecha en el archivo CSV.

Si desea obtener más información, consulte [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459).

- f Compruebe que la selección de la codificación de archivos es Europeo Occidental.

**NOTA:** no debe cambiar este valor a menos que esté totalmente seguro de que se utiliza otro método de codificación. El valor predeterminado, Europeo Occidental, se aplica a la mayoría de sistemas de codificación en Europa y Estados Unidos.

- g Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.

- h Seleccione lo que desea que Oracle CRM On Demand registre del menú Error en registro: todos los mensajes, los errores y mensajes o sólo los errores.

- i Seleccione el archivo CSV del que desea importar los datos.

- 5 En el Paso 2 del asistente de importación:

- a Si fuera necesario, siga las instrucciones para validar su archivo.

- b Si es posible, seleccione un archivo de asignación de campos.

Los archivos de asignación de campos (.map) contienen las parejas de campos del archivo CSV con los campos existentes de Oracle CRM On Demand. Tras realizar una importación, el

sistema envía por correo electrónico el archivo .map con la última estructura de asignación. Guárdelo en su equipo y utilícelo para otras importaciones.

- 6** En el Paso 3 del asistente de importación, asigne los campos de su archivo de Oracle CRM On Demand. Como mínimo, debe asignar todos los campos obligatorios a los encabezados de columnas en el archivo CSV.

El Asistente de importación muestra los encabezados de columnas del archivo CSV importado junto a una lista que contiene todos los campos de esa área en Oracle CRM On Demand, incluidos los campos personalizados que haya agregado.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en esta tabla.

| Para filtrar su lista por este campo  | Seleccione este campo en la lista desplegable |
|---|---|
| Número de la calle<br>Dirección 1<br>Chome  | Número/calle                                  |
| Ku  | Dirección 2                                   |
| Piso<br>Distrito  | Dirección 3                                   |
| Shi/Gun   | Ciudad  |
| Colonia/sección<br>Código CEDEX<br>Dirección 4<br>URB<br>Municipio.   | Apartado de correos/Código de clasificación   |
| Estado MEX<br>Estado BRA<br>Distrito<br>Sección territorial<br>Isla<br>Prefectura<br>Zona<br>Emirato<br>Oblast (región) | Provincia                                     |
| Código insular<br>Código postal<br>Código Postal  | Código postal                                 |

Si ha seleccionado un archivo .map, compruebe que se asignan correctamente los campos. Puede que los campos personalizados creados desde que ejecutó la última importación necesiten ser asignados.

Si desea información sobre los ID externos, consulte [Acerca de duplicados de registros e ID externos](#) (en la página 1442).

**PRECAUCIÓN:** Si se ha equivocado al seleccionar el archivo para importar, haga clic en Cancelar para cambiar la selección. En este punto, utilizar el botón Atrás no borra la memoria caché, por lo que



aparecerá el archivo de importación que haya seleccionado en primer lugar en el paso de asignación de campos.

**PRECAUCIÓN:** ID exclusivo externo e ID externo de gerente son campos clave que se utilizan para asociar contactos con sus registros de gerente. Si estos campos no han sido asignados, el registro de gerente se asociará a contactos utilizando los campos Nombre del contacto y Gerente. Al utilizar los campos Nombre del contacto y Gerente para realizar esta asociación, los registros del archivo de datos estarán sujetos a una ordenación de dependencia más estricta.

- 7 En el Paso 4 del asistente de importación, siga las instrucciones de la pantalla si es necesario.
- 8 En el Paso 5 del asistente de importación, haga clic en Finalizar.

### *Para ver la cola de solicitudes de importación*

- 1 Haga clic en la ficha Contactos.
- 2 En la barra de título Contactos modificados recientemente, haga clic en el botón Importar.
- 3 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.

Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación con información sobre las solicitudes, incluida la hora estimada de finalización.

En la tabla siguiente se describen los estados de importación.

| Estado                 | Descripción  |
|------------------------|--|
| Finalizado             | Se ha completado la importación sin errores.   |
| Finalizado con errores | Se ha completado la importación pero se han producido errores con algunos registros. |
| Sin éxito              | Se ha completado la importación pero no se ha importado ningún registro.             |
| Error                  | No se ha completado la importación porque se ha producido un error.                  |

En la tabla siguiente se describe la información de los registros de importación.

| Información de los registros de importación | Descripción  |
|---|--|
| Número de enviados                          | El número de registros contenidos en el archivo CSV.   |
| Número de procesados                        | El número de registros que ha procesado en ese momento el motor de importación. Este campo se procesa cada 20 segundos o con la frecuencia que |

| Información de los registros de importación | Descripción   |
|---|---|
|   | establezca el proceso del sistema.  |
| Número de importados correctamente          | El número de registros que se han importado sin problemas.                            |
| Número de importados parcialmente           | El número de registros que se han importado. No se han importado todos los registros. |
| Número de no importados                     | El número de registros que no se han importado.                                       |

## Enlazar contactos con varias cuentas

Puede enlazar un contacto a más de una cuenta. Para ello, su rol y configuración deben estar definidos como se indica a continuación:

- El administrador de la compañía debe incluir el privilegio Gestionar acceso ampliado a relación de cuentas y contactos en el rol de usuario.
- El diseño de la página Detalle del contacto debe incluir la información relacionada con las cuentas. Si desea información sobre cómo cambiar el diseño de la página, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67).

## Realizar seguimiento de relaciones entre contactos

Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Si desea realizar el seguimiento de relaciones entre contactos, guarde la información en las páginas Relaciones de contactos. Por ejemplo, puede que desee realizar el seguimiento de relaciones influyentes, como relaciones personales, relaciones comerciales y homólogos industriales para este contacto.

Para ello, debe en primer lugar enlazar el contacto cuya relación desea realizar el seguimiento al registro del contacto. (Puede enlazar tantos contactos como desee.) A continuación, defina la relación y agregue cualquier otro dato relevante.

**Antes de comenzar.** Cree un registro de contacto para cada persona que desee enlazar al contacto.

### *Para realizar un seguimiento de relaciones entre contactos*

- 1 Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Relaciones del contacto y realice una de las siguientes acciones:
  - Para enlazar un contacto, haga clic en Añadir.
  - Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar en la fila de la relación del contacto existente.
- 3 En la página Editar relación del contacto, introduzca la información necesaria.

La tabla siguiente describe algunos campos para realizar un seguimiento de las relaciones entre los contactos.

| Campo                | Comentarios   |
|----------------------|---|
| Contacto relacionado | Haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el contacto de cuya relación e información desea realizar un seguimiento. Este es un campo obligatorio.   |
| Rol                  | <p>Seleccione una opción que defina la relación entre los contactos. Éste es un campo obligatorio.</p> <p>Los valores predeterminados son: Ninguno especificado, Secundario, Abogado, Cónyuge, Contable, Asistente, Inversor, Banquero, Vivido con, Subordinado, Superior, Asociado conocido, Competencia, Relativo o Agente. El administrador de la compañía puede cambiar o agregar valores a la lista desplegable.</p>         |
| Invertir rol         | <p>Seleccione una opción que defina la relación inversa entre los contactos. Éste es un campo obligatorio.</p> <p>Los valores predeterminados son: Ninguno especificado, Secundario, Abogado, Cónyuge, Contable, Asistente, Inversor, Banquero, Vivido con, Subordinado, Superior, Asociado conocido, Competencia, Relativo o Agente. El administrador de la compañía puede cambiar o agregar valores a la lista desplegable.</p> |
| Fecha de inicio      | La fecha predeterminada es la de hoy. Puede utilizar este campo para registrar la fecha de inicio de la relación entre los contactos.   |
| Fecha final          | Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de la relación entre los contactos.   |

## Seguimiento de ingresos basados en contactos

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Puede realizar el seguimiento de la información sobre ingresos para cada contacto. De esta manera la compañía puede basar sus previsiones en los ingresos por contacto. Para ello, debe añadir registros de ingresos a los contactos.

Añadir registros de ingresos a los contactos permite:

- Realizar el seguimiento de productos, categorías de productos o pronósticos de ingresos para cada contacto.
- Basar los pronósticos de su compañía en los ingresos por contacto.

Si su compañía basa sus pronósticos en los contactos, sólo se incluirán en el pronóstico los registros que cumplan estos criterios:

- El Estado del registro de ingresos para el contacto debe ser Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro de ingresos para el contacto debe estar seleccionado.
- El registro de ingresos no puede estar enlazado a una oportunidad.

**Antes de comenzar.** Su compañía debe informarle del método de pronóstico que desea utilizar. Las compañías pueden pronosticar ingresos basados en oportunidad, producto de la oportunidad, cuenta, ingresos del contacto o cantidad de producto, pero sólo en una de estas opciones. El método de pronóstico de la compañía determina los campos que debe rellenar al agregar registros de ingresos a contactos.

### *Para añadir ingresos a contactos*

- 1 Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Ingresos y realice una de las siguientes acciones:

- Para enlazar un registro de ingresos, haga clic en Añadir.
- Para actualizar información de los ingresos, haga clic en el enlace Editar situado junto al registro de ingresos existente.

- 3 En la página Editar ingreso, complete los campos de ingresos y consulte [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 212).

**NOTA:** Si la compañía no utiliza los ingresos del contacto para sus pronósticos, se recomienda dejar la casilla de verificación Pronóstico en blanco en la página Ingresos.

- 4 Guarde el registro.

## Adición de referencias

Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Puede agregar referencias a su registro de contacto. Al crear una nueva referencia, el registro se guarda como un registro de oportunidad potencial nuevo.

### *Para agregar una referencia*

- 1 Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de contacto, desplácese a la sección Referencia y haga clic en Nuevo.
- 3 En la página Editar referencia, especifique la información necesaria.
- 4 Guarde el registro.

La nueva referencia muestra el estado Cualificando de manera predeterminada.

## Seguimiento de los intereses del contacto

Esta función no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible en la compañía.

Puede realizar el seguimiento de productos, servicios o aficiones en los que un contacto está interesado, por ejemplo, fondos de inversión o golf.

### *Para realizar el seguimiento de los intereses del contacto*

- 1 Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle del contacto, desplácese a la sección Intereses del contacto y haga clic en Agregar.
- 3 En la página Intereses del contacto, rellene la información necesaria.
- 4 Guarde el registro.

## Análisis de contactos

La sección Análisis de contactos por cuentas de la página inicial de contactos muestra una gráfica que permite a los usuarios analizar el número total de contactos por criterios de cuenta, como Región, Provincia o Industria. Con esta información, los usuarios pueden ver la distribución de sus contactos e identificar oportunidades o puntos débiles.

En esta sección de la página inicial de contactos, puede colocar el puntero en la gráfica para ver información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado o cambiar las categorías en la lista desplegable para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

## Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas

Para registrar y realizar seguimientos de la hora de visita preferida de un contacto (normalmente un médico u otro proveedor atención sanitaria), complete el siguiente procedimiento para agregar la hora de visita preferida. Cuando cree este registro, podrá realizar seguimientos cuando un contacto se encuentre disponible en una ubicación determinada.

**NOTA:** si no ve la sección Mejores tiempos en la página Detalle del contacto, agregue esta sección tal y como se describe en [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689) o póngase en contacto con el administrador de la compañía. Esta característica sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Para realizar un seguimiento de la hora de visita preferida

- 1 En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Mejores horas y haga clic en Nuevo.
- 2 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla:

| Campo          | Descripción   |
|----------------|---|
| Día            | Día planificado de la visita, por ejemplo, el lunes. Utilice la lista de selección para seleccionar un día. (Obligatorio) |
| Hora de inicio | Hora de inicio planificada para la visita, por ejemplo, las 11:00. (Obligatorio)  |
| Hora final     | La hora final planificada para la visita, por ejemplo, la 1:00 ó 13:00. (Obligatorio)                                     |
| Comentarios    | Descripción de la visita  |
| Dirección      | Dirección postal del contacto. Utilice el selector de búsqueda para elegir la dirección. (Obligatorio)                    |

- 3 Guarde el registro.

## Adición de permisos del contacto en la región

Un permiso para practicar la medicina se utiliza para validar firmas para muestras que un representante de ventas proporciona (por ejemplo, un representante de ventas de una farmacéutica) a un contacto (por ejemplo, un médico). Un médico debe tener un permiso para ejercer la medicina en la región en la que ejerce. Un *registro de permiso del contacto en la región* captura la información de permiso del contacto, normalmente, un médico.

Para agregar un registro de permiso del contacto, complete el siguiente procedimiento.

**NOTA:** si no ve la sección de elemento relacionado de Permiso del contacto en la región en la página Detalles del contacto, agregue dicha sección de elemento relacionado tal y como se describe en [Personalizar diseños de elementos relacionados](#) (consulte "[Personalización de diseños de ítems relacionados](#)" en la página 1170), o póngase en contacto con el administrador de la compañía. Esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Para agregar un permiso del contacto en la región

- 1 En la página Detalle del contacto, desplácese a la sección Permiso del contacto en la región, y haga clic en Nuevo.
- 2 Rellene los campos de la siguiente tabla y guarde el registro.

| Campo                      | Descripción   |
|----------------------------|---|
| Contacto                   | Contacto para este registro de región de permiso, normalmente, un representante médico o farmacéutico. Utilice el selector de libros para elegir un contacto.   |
| Nº del permiso de conducir | Número de permiso de conducción para el contacto, por ejemplo, PS4231732. (Obligatorio).  |
| Región                     | Región o jurisdicción de EE. UU. asociada al número de permiso de conducción. Utilice la lista de opciones para seleccionar la región, por ejemplo, <i>NJ</i> para Nueva Jersey.<br><br><b>NOTA:</b> si la jurisdicción no se encuentra en EE. UU., este campo no es obligatorio. |
| Fecha de caducidad         | Fecha en la que caduca el permiso de conducción (MM/DD/AAAA), por ejemplo, 10/31/2009. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.  |
| Estado                     | Estado del permiso (Activo o Inactivo). Elija el estado utilizando la lista de opciones.  |

## Campos de contacto

La página Editar contacto le permite añadir contactos o actualizar los detalles de contactos existentes. En la página Editar contacto se muestra todo el conjunto de campos para un contacto.

**CONSEJO:** también puede editar información del contacto en la página Lista de contactos y en la página de detalles del contacto. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Información básica del contacto    |   |
|------------------------------------|---|
| Cuenta                             | <p>Cuenta a la que está vinculado el contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> es posible vincular un contacto con más de una cuenta; consulte <a href="#">Vincular contactos con varias cuentas</a> (consulte "<a href="#">Enlazar contactos con varias cuentas</a>" en la página 226) para obtener más información.</p>   |
| Inclusión                          | Utilizado en EE.UU. y Europa para indicar que un cliente ha optado de forma explícita por participar en el uso compartido de su información o comunicados de marketing.   |
| Exclusión                          | Utilizado en EE.UU. y Europa para indicar que un cliente ha optado de forma explícita por <i>no</i> permitir el uso compartido de su información o ha rechazado la recepción de comunicados de marketing.   |
| Información detallada del contacto |   |
| Tipo de contacto                   | <p>Tipo de contacto, por ejemplo, Cliente potencial, Oportunidad potencial calificada, Cliente, Socio, Cliente y Competidor.</p> <p>El valor del cliente es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p> <p><b>NOTA:</b> si selecciona el valor del cliente en este campo, el campo Cliente desde se rellena automáticamente con la fecha actual.</p> |
| Departamento                       | Nombre del departamento del contacto.   |
| Gerente                            | Nombre del gerente del contacto.  |
| Fuente de oportunidad potencial    | Fuente de oportunidad potencial del contacto como, por ejemplo, Anuncio, Correo ordinario, Correo electrónico, Sitio Web y Otros.   |
| Campaña fuente                     | La campaña que generó el contacto. Si el contacto se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si el contacto lo crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.  |
| Nombre del asistente               | Nombre del asistente del contacto.  |
| Teléfono del asistente             | Número de teléfono del asistente del contacto.  |
| Privado                            | Indica que el contacto es privado y no lo pueden ver otros usuarios.  |
| No enviar nunca correo electrónico | Indica que el contacto no desea recibir correo electrónico.   |
| Título                             | Los valores predeterminados son PHD, Doctor médico, Oficial dental, MBA, Enfermera registrada, R.T., Farmacéutico registrado, Amo de la ciencia, Dentista, LPN y Amo de la salud pública. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Potencial del mercado              | Los valores predeterminados son Alto, Medio y Bajo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |



|  |   |
|--|---|
| Frecuencia de visitas                  | Los valores predeterminados son No visitar, 1-2 veces/año, 3-4 veces/año y >5 veces/año. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Ventas a la fecha                      | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Ruta                                   | Los valores predeterminados son Ruta 1, Ruta 2, Ruta 3 y Ruta 4. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Fecha de última visita                 | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Mejor hora para llamar                 | Indica la mejor hora del día para comunicarse con un contacto. Los valores predeterminados son Primera hora de la tarde, Primera hora de la mañana, Noche, Última hora de la tarde, Media mañana y Sábado. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| <b>Información adicional</b>           |   |
| Campos de dirección de la cuenta       | Dirección principal. Se hereda de la cuenta enlazada al contacto. Sólo lectura.   |
| Campos de dirección del contacto       | Dirección alternativa del contacto.   |
| Propietario                            | <p>Alias del propietario del registro. Normalmente, el propietario puede actualizar detalles de registro, transferir el registro a otro propietario o eliminar el registro. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p> <p>Cada registro tiene sólo un propietario. No obstante, los registros de contactos se pueden compartir con otros usuarios mediante las páginas Equipo del contacto o Equipo de cuenta. Para obtener instrucciones, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "<a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a>" en la página 93).</p> |
| Modificado por                         | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro del contacto, seguido de la fecha y la hora de la actualización.   |
| Descripción                            | Información adicional sobre el contacto. Este campo tiene un límite de 216.350 caracteres.  |
| <b>Sección Disponible</b>              |   |
| Diversificación actual de la inversión | Los valores predeterminados son Alto riesgo, Moderado y Conservador. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Objetivo                               | Los valores predeterminados son Conservación de capital, Ingresos, Ingresos/Crecimiento, Equilibrado, Crecimiento, Crecimiento agresivo y Diversificación internacional. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Segmento                               | Los valores predeterminados son Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola,   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Experiencia           | Los valores predeterminados son Ninguna, Limitada, Buena y Generalizada. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Perfil de riesgo      | Los valores predeterminados son Conservador, Moderado y Alto riesgo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Meta principal        | Los valores predeterminados son Ahorros para educación hijos, Ahorros para la universidad, Nuevo hogar, Bienes acumulativos, Planificación de los bienes, Mantener mis activos y Jubilación. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Acontecimiento        | Los valores predeterminados son Matrimonio, Nacimiento de hijo, Jubilación, Divorcio y Otros. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Período de inversión  | Los valores predeterminados son Corto plazo, Medio plazo y Largo plazo. Puede editar esta lista de opciones. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Nivel                 | Los valores predeterminados son Oro, Plata, Bronce, Los 100 mejores, Superior, Medio y Bajo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Pasivo (total)        | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Activo neto (total)   | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Ingresos (total)      | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Total de activos      | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Gastos (total)        | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Solvencia crediticia  | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Estado civil          | Los valores predeterminados son Soltero/a, Divorciado/a, Casado/a, Pareja, Separado/a, Viudo y Viuda. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Propiedad o alquiler  | Los valores predeterminados son Propio o Alquiler. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Valor de la propiedad | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Fecha de nacimiento | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Rango impositivo    | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| ID del cliente      | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Sexo                | Los valores predeterminados son F y M. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Por cuenta propia   | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Cliente desde       | Si Tipo de contacto está definido en Cliente, se rellena automáticamente con la fecha actual. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.              |
| Referencia de       | Persona a la que hace referencia el contacto. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Fecha calificada    | Se rellena automáticamente con la fecha actual. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Estado              | Estado del contacto. Los valores predeterminados son Activo, Archivado automático y Archivado inoperativo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Profesión           | Profesión del cliente. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |

## Oportunidades

Use las páginas de oportunidades para crear y actualizar oportunidades, así como para realizar un seguimiento de éstas. Las *Oportunidades* son oportunidades potenciales que, en algún momento, pueden incluirse en el pronóstico de ingresos.

Puede crear una oportunidad convirtiendo una pista calificada en una oportunidad, o bien puede crear una nueva oportunidad para una cuenta o un contacto existentes.

Los registros de oportunidades ayudan a gestionar el pipeline de ventas mientras trabaja para cerrar tratos. Toda la información de la oportunidad aparece en una ubicación que está enlazada a la oportunidad potencial, al contacto y a la información de la cuenta relacionados. Esta información proporciona una imagen completa de la oportunidad y del cliente.

## Acerca de las oportunidades y los pronósticos

Una *oportunidad* es una transacción de generación ingresos potenciales que se puede incluir en las ventas pronosticadas cuando alcanza un punto específico en el proceso de ventas. Para poder incluir un registro de ingresos por oportunidad o por producto en un pronóstico, el registro debe tener una fecha de cierre dentro del período de pronóstico y debe ser propiedad de un participante del pronóstico. Los períodos y los participantes del pronóstico se determinan durante la definición del pronóstico. Para obtener más información sobre pronósticos, consulte [Pronósticos](#) (en la página 256).

### Consejos para gestionar los registros de oportunidades

Actualizar la información de la oportunidad mientras trabaja para cerrar un trato facilita una comunicación clara en el equipo y asegura la exactitud de los pronósticos e informes. Es especialmente importante mantener actualizados determinados campos de la página Detalles de la oportunidad.

- Los campos Ingresos, Fecha de cierre y Etapa de ventas son esenciales para realizar un seguimiento de la historia del pipeline y sirven para analizar las tendencias y para el pronóstico.
- Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, seleccione la casilla de verificación Pronóstico en un registro de oportunidad para agregar la oportunidad a los ingresos pronosticados en el momento oportuno del proceso de ventas. En cambio, si la compañía basa sus pronósticos en productos, seleccione la casilla de verificación Pronóstico en los productos vinculados.

### Etapas de ventas

Cada proceso de ventas viene definido por etapas específicas. Cada etapa de ventas tiene ciertos resultados y actividades, o tareas que se deben completar antes de que la oportunidad pase a la siguiente etapa de ventas. Al trabajar en una oportunidad, la evalúa con relación a criterios claramente definidos para cada fase del ciclo de ventas de la compañía.

- A medida que se cumplan los criterios, actualice el campo Etapa de ventas en su registro de oportunidad.
- El campo % de probabilidad del registro de oportunidad muestra de manera predeterminada el valor relacionado con la etapa de ventas seleccionada para la oportunidad. Puede cambiar este valor, si fuera necesario, para reflejar mejor su oportunidad particular mientras se encuentra en esa etapa de ventas. Sin embargo, cuando la etapa de ventas cambia, el valor del campo % de probabilidad vuelve de manera predeterminada al valor relacionado con la nueva etapa de ventas.
- El campo Ingresos esperados muestra un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad. Esta cifra sirve para obtener pronósticos.
- Actualice el campo Siguiente paso para reflejar los criterios para la siguiente etapa en el ciclo de ventas.

### Generar pronósticos

Cuando Oracle CRM On Demand genera pronósticos, determina los registros, campos y datos que se incluirán en función del método de pronóstico elegido. Si se cumplen determinadas condiciones, incluirá dichos registros en los pronósticos:

- **Fecha de cierre.** Oracle CRM On Demand comprueba que la fecha de cierre del registro ingresos por oportunidad o por producto se encuentre dentro del período de pronóstico:

- Si los pronósticos de la compañía se basan en ingresos por oportunidad, el registro de oportunidad (por sí solo o vinculado a otros productos) debe mostrar una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
- Si los pronósticos de la compañía se basan en ingresos por producto, el registro de ingresos por producto debe mostrar una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.

- **Ingresos previstos.** Oracle CRM On Demand calcula los datos de pronóstico de ingresos previstos como se indica a continuación:

Suma el total de los campos Ingresos previstos en los registros de ingresos por oportunidades o por productos y muestra los totales en el campo Ingresos previstos del registro Pronóstico.

**NOTA:** para que los ingresos previstos por oportunidad reflejen con exactitud los ingresos previstos según los productos de la oportunidad, el usuario debe hacer clic en el botón Actualizar totales de oportunidad. Esta funcionalidad sólo está disponible si la opción Promedio de probabilidad de producto activado está activada en el perfil de la compañía. La funcionalidad garantiza que el porcentaje de probabilidad (según está registrado en el campo % de probabilidad) para cada registro de ingresos por producto se incluya como parte del cálculo.

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand calcula los datos de pronóstico de pipeline de este modo: calcula el total de los campos Ingresos, ya sea para los registros de ingresos por oportunidad o por producto, para todos los negocios potenciales dentro del período de pronóstico, y muestra la suma en el campo Pipeline del registro de pronóstico.

**NOTA:** para los ingresos por productos periódicos, sólo se incluyen los ingresos correspondientes al período de pronóstico, no los ingresos totales por productos.

- **Pronóstico.** Oracle CRM On Demand recupera los datos del campo Ingresos de los registros con la casilla de verificación Pronóstico activada y muestra la suma en el campo Pronóstico del registro de pronóstico:

- Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, se incluirán los registros de oportunidad con la casilla de verificación Pronóstico activada.
- Si la compañía basa sus pronósticos en productos, se incluirán los registros de ingresos por productos con la casilla de verificación Pronóstico activada.

**NOTA:** el indicador Pronóstico indica que hay una alta probabilidad que la oportunidad se cierre. Por lo tanto, cuando se selecciona este indicador, los ingresos correspondientes se incluye en los totales de ingresos pronosticados.

El indicador Pronóstico no determina si un registro de ingresos por oportunidad o por producto es parte del registro total del pronóstico.

- **Ingresos cerrados.** Para los registros de oportunidad con una etapa de ventas Cerrada/Ganada, Oracle CRM On Demand recupera los datos del campo Ingresos de estos registros y muestra los totales en el campo Ingresos cerrados del registro Pronóstico:

- Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, se incluirán los registros de oportunidad con una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
- Si la compañía basa sus pronósticos en productos, se incluirán los registros de ingresos por producto con una fecha de inicio/cierre dentro del período de pronóstico.

**NOTA:** Para los ingresos por productos periódicos, sólo se incluyen los ingresos correspondientes al período de pronóstico, no los ingresos totales por productos.

## Trabajar con la página inicial de oportunidades

La página inicial de oportunidades es el punto de partida para gestionar las oportunidades.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de una oportunidad

Puede crear una oportunidad haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis oportunidades visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la oportunidad](#) (consulte "[Campos de una oportunidad](#)" en la página 254).

### Trabajar con listas de oportunidades

En la sección Listas de oportunidades aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades.

| Lista de oportunidades                      | Filtros  |
|---|--|
| Todas las oportunidades                     | Todas las oportunidades a las que puede acceder                                      |
| Todas las oportunidades cerradas            | Oportunidades en las que el campo Etapa de ventas está establecido en Cerrada/Ganada |
| Todas las oportunidades grandes             | Oportunidades en las que los ingresos son superiores a 100.000                       |
| Oportunidades creadas recientemente         | Todas las oportunidades a las que puede acceder, ordenadas por fecha de creación     |
| Oportunidades modificadas recientemente     | Todas las oportunidades a las que puede acceder, ordenadas por fecha de modificación |
| Mis oportunidades de pronóstico             | Oportunidades en las que la casilla de verificación Pronóstico está seleccionada     |
| Mis oportunidades                           | Oportunidades donde su nombre aparece en el campo Propietario                        |
| Mis oportunidades principales               | Oportunidades que posee en las que el campo Prioridad está establecido en Alto       |
| Mis oportunidades creadas recientemente     | Todas las oportunidades que ha creado, ordenadas por fecha de creación               |
| Mis oportunidades recientemente modificadas | Todas las oportunidades que ha modificado, ordenadas por fecha de creación           |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las oportunidades visualizadas recientemente

En la sección Mis oportunidades visualizadas recientemente aparecen las oportunidades que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Trabajar con tareas relacionadas con las oportunidades

En la sección Mis tareas relacionadas con oportunidades abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el administrador. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la oportunidad con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la oportunidad.
- Para ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Uso de informes para analizar el pipeline

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en su página inicial de oportunidades. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual, en la que se muestra un análisis trimestral del pipeline en forma de gráfica. Para obtener información acerca de la utilización de la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual, consulte [Análisis del pipeline](#) (en la página 248).

## Adición de secciones a la página inicial de oportunidades

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de oportunidades, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de oportunidades.

### *Para agregar secciones a la Página inicial de oportunidades*

- 1 En la página inicial de oportunidades, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de oportunidades, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de oportunidades

Para gestionar oportunidades, realice las siguientes tareas:

- [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades](#) (en la página 241)
- [Acceso a Tutorial del proceso de ventas](#) (consulte "[Acceder a la guía del proceso de ventas](#)" en la página 242)
- [Enlazar productos con oportunidades](#) (en la página 243) (permite realizar un seguimiento de los ingresos por producto)
- [Analizar el pipeline](#) (consulte "[Análisis del pipeline](#)" en la página 248)
- [Crear una solicitud de precios especial a partir de una oportunidad](#) (consulte "[Creación de una solicitud de precios especiales de una oportunidad](#)" en la página 249)
- [Especificar oportunidades principales y secundarias](#) (consulte "[Especificación de oportunidades principales y secundarias](#)" en la página 249)
- [Crear un registro del negocio a partir de una oportunidad](#) (consulte "[Creación de un registro de negocio de una oportunidad](#)" en la página 251)
- [Dividir los ingresos de oportunidad entre los miembros del equipo](#) (consulte "[División de los ingresos por oportunidades entre miembros de equipos](#)" en la página 251)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Visualización de seguimientos de auditoría para registros](#) (en la página 116)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.



## Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades

Oracle CRM On Demand proporciona áreas donde se puede realizar un seguimiento de la información sobre socios o competencia de las oportunidades. Por ejemplo, puede realizar un seguimiento de las compañías (cuentas) con las que trabaja con la oportunidad XYZ o de las compañías (cuentas) con las que compete con la oportunidad XYZ.

Para ello, primero debe vincular la cuenta que actúa como socio o competencia al registro de la oportunidad. (Puede vincular tantas cuentas de socios o competencia como desee.) A continuación, agregue información a la página Editar socio de la oportunidad o Editar competencia de la oportunidad correspondientes al socio o la competencia, por ejemplo, sus puntos fuertes y sus puntos débiles.

**Antes de comenzar.** Cree un registro de cuenta para cada socio o competidor al que quiera enlazar la oportunidad. Para obtener más información sobre cómo agregar registros, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42).

### Para realizar un seguimiento de la información de socios y competencia

#### 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

#### 2 En la página de detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Socios de oportunidades o Competidores de oportunidades y realice una de las siguientes acciones:

- Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar que hay junto al socio o la competencia existentes.

#### 3 En la página Editar competencia de la oportunidad o Editar socio de la oportunidad, especifique la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información de socios o competencia.

| Campo                     | Comentarios   |
|---------------------------|---|
| Socio de oportunidad      | Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como socio con esta oportunidad. Éste es un campo obligatorio.      |
| Competidor de oportunidad | Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como competencia de esta oportunidad. Éste es un campo obligatorio. |
| Rol                       | Seleccione una opción que defina la relación entre la oportunidad y esta cuenta. Éste es un campo obligatorio.  |

| Campo              | Comentarios  |
|--------------------|--|
| Invertir rol       | Seleccione una opción que defina el rol o la relación inversos. Éste es un campo obligatorio.  |
| Fecha de inicio    | Puede usar este campo para registrar la fecha de inicio de una asociación. La fecha predeterminada es la de hoy. Éste es un campo obligatorio. |
| Fecha final        | Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de una asociación.   |
| Contacto principal | Contacto clave de socio o competidor para esta oportunidad.  |

- 4 Guarde el registro.

## Acceder a la guía del proceso de ventas

En cada etapa de ventas de una oportunidad, es posible que su compañía necesite recopilar información específica según sus prácticas empresariales. Para ayudarlo a completar la información, el administrador de la compañía puede configurar tareas de seguimiento, solicitar que rellene datos específicos y agregar información para que la revise en cada etapa del proceso de ventas.

**Nota: Su compañía puede configurar diferentes procesos de ventas (etapas, probabilidades e información de guía) para diferentes roles y tipos de oportunidad. Por ejemplo, si algunos representantes de ventas venden productos y otros venden servicios, es posible que estén enlazados a diferentes roles y por ello verán diferentes opciones para las etapas de ventas y diferentes pautas en la guía del proceso de ventas.**

*Para acceder a la información del tutorial con las etapas de ventas.*

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el botón Tutorial.

- 3 Consulte la página Tutorial del proceso para obtener la información que ha configurado el administrador de su compañía y actualizar el registro de oportunidad acorde a dicha información.

**CONSEJO:** Puede imprimir la información haciendo clic con el botón derecho del ratón en la página Guía del proceso.

**NOTA:** Para obtener más información, haga clic en Ver en la fila de un archivo adjunto en la sección Recursos útiles.

- 4 Para actualizar la oportunidad, haga clic en Editar y consulte la información del registro para seguir las instrucciones del tutorial.

- 5 Guarde el registro de oportunidad.

6 Al actualizar el campo Etapa de ventas, la aplicación le solicita rellenar los campos obligatorios. Además, algunos campos pueden mostrar valores predeterminados, pero se pueden actualizar.

7 Haga clic en Cerrar en la ventana Tutorial del proceso.

Si el administrador de su compañía lo ha configurado así, se añaden algunas tareas a esta oportunidad y a la cuenta enlazada a esta oportunidad al guardar el registro.

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (en la página 1412)

## Enlazar productos con oportunidades

Puede enlazar productos con oportunidades para:

- Realizar un seguimiento de los productos que pertenecen a la oportunidad.
- Calcular los ingresos de oportunidades en función de los ingresos de productos.
- Basar los pronósticos de su compañía en los ingresos por productos o cantidades de productos.

También puede enlazar un producto a una oportunidad al crear una oportunidad. Si el administrador de la compañía ha activado el botón Guardar y Agregar producto en la página Editar oportunidad, puede hacer clic en dicho botón para guardar el nuevo registro de oportunidad y desplazarse directamente a la página Editar Ingresos por productos. En caso de que cancele el proceso para agregar el registro de ingresos del producto, Oracle CRM On Demand muestra la página de detalles de la oportunidad para el registro de oportunidad guardado anteriormente.

**Antes de comenzar.** La compañía debe informarle acerca del método de pronóstico que desea usar. Este método determina qué campos debe seleccionar a la hora de enlazar productos a las oportunidades.

**NOTA:** haga clic en el botón Actualizar totales de la oportunidad para calcular los ingresos por oportunidad en función de los ingresos del producto. El cálculo que se obtiene con esta función difiere en función de que esté o no activada la opción Promedio de probabilidad de producto activado en el perfil de la compañía.

Al cálculo se aplican las siguientes condiciones:

- En caso de que la opción Promedio de probabilidad de producto activado esté activada, el botón Actualizar totales de la oportunidad actualizará los ingresos por oportunidad y la probabilidad de la oportunidad en función de cada uno de los productos enlazados. Por tanto, los ingresos previstos se calcularán en función de la probabilidad media de todos los productos enlazados.
- En caso de que la opción Promedio de probabilidad de producto activado no esté activada, el botón Actualizar totales de la oportunidad actualizará los ingresos por oportunidad en función de los ingresos totales de cada producto enlazado. El valor de la probabilidad de la oportunidad no se actualiza; por tanto, los ingresos previstos se calcularán en función del porcentaje existente.

Para que el botón Actualizar totales de la oportunidad funcione correctamente, los campos Cantidad e Ingresos de la página Editar Ingresos por productos deben visualizarse y estar rellenos. El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página para que estos campos se encuentren disponibles.

### ***Para enlazar productos con oportunidades***

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Ingresos por productos de la oportunidad y realice una de las siguientes acciones:

- Para enlazar un producto, haga clic en Añadir.
- Para actualizar información sobre el producto, haga clic en el enlace Editar que hay junto al producto existente.

- 3 En la página Editar ingresos por productos de la oportunidad, rellene los campos Cantidad, Precio de compra y Fecha de cierre.

- 4 Si el producto representa ingresos periódicos, rellene los campos Frecuencia y N° de períodos en la sección Información de ingresos periódicos.

- 5 Si la compañía pronostica ingresos basados en ingresos por productos y desea incluir este registro de ingresos por productos como parte de los totales de ingresos pronosticados, de las cantidades pronosticadas o de ambos, active la casilla de verificación Pronóstico.

**NOTA:** Si su compañía pronostica ingresos basados en oportunidades y no en productos, es mejor desactivar la casilla de verificación Pronóstico en el registro Ingresos por productos de la oportunidad.

- 6 Guarde el registro.

### ***Para calcular los ingresos por oportunidades en función de los ingresos por productos vinculados***

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Ingresos por productos y realice una de las siguientes acciones:

- Para vincular un producto, haga clic en Agregar.
- Para actualizar la información del producto, haga clic en el vínculo Editar situado junto al producto existente. (Si la edición en línea está activada, puede editar los campos Ingresos por productos en línea en la página Detalles de la oportunidad; para obtener más información sobre la edición de campos en secciones de información relacionada, consulte [Actualizar los registros vinculados desde registros principales](#) (en la página 74)).

- 3 En la página Editar ingresos por productos de la oportunidad, rellene los campos Cantidad, Precio de compra y Fecha de inicio/cierre.

- 4 Si el producto representa ingresos periódicos, rellene los campos Frecuencia y N° de períodos en la sección Información de ingresos periódicos.

- 5 Guarde el registro.
- 6 En la página de detalles de la oportunidad, haga clic en Actualizar totales de la oportunidad en la sección Ingresos de productos de la oportunidad.

De esta forma, se calculan los ingresos totales de cada producto enlazado y el resultado aparece en los campos Ingresos e Ingresos previstos para la oportunidad.

### *Para basar los pronósticos de su compañía en los ingresos por productos*

- 1 Seleccione la oportunidad.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página de detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Ingresos por productos de la oportunidad y realice una de las siguientes acciones:
  - Para enlazar un producto, haga clic en Agregar.
  - Para actualizar la información del producto, haga clic en Editar. (Si la edición en línea está activada, puede editar los campos Ingresos por productos de la oportunidad en línea en la página de detalles de la oportunidad. Para obtener más información sobre la edición de campos en secciones de información relacionada, consulte [Actualizar los registros enlazados desde registros principales](#) (consulte "Actualizar los registros vinculados desde registros principales" en la página 74)).
- 3 En la página Editar ingresos por productos de la oportunidad:
  - a Rellene los campos Cantidad, Precio de compra y Fecha de inicio/cierre.
  - b Asegúrese de que la fecha del campo Fecha de inicio/cierre se encuentra dentro del período de pronóstico y que el registro es propiedad del participante en el pronóstico.
  - c Active la casilla de verificación Pronóstico para indicar que desea que esta información de registro cuente en los totales de ingresos pronosticados.
  - d Si el producto representa ingresos periódicos, rellene los campos Frecuencia y N° de períodos en la sección Información de ingresos periódicos.
- 4 Guarde el registro.

**NOTA:** Si un producto no se ha vendido, puede actualizar la fecha de inicio/cierre asociada y desactivar la casilla de verificación Pronóstico en la página Ingresos por productos de dicho producto para evitar que los ingresos del producto se agreguen a los pronósticos de la compañía. De forma alternativa, si uno de los diversos productos vinculados a esta oportunidad está retenido, puede eliminar el producto de la oportunidad y crear otra oportunidad para dicho producto para evitar que sus ingresos se incluyan en el pronóstico.

## Campos de ingresos por producto de la oportunidad

La tabla siguiente contiene información sobre los campos de ingresos por productos. El administrador puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

**ADVERTENCIA:** Si la compañía basa sus pronósticos en productos, la información que escriba para los ingresos por productos puede afectar a los cálculos.

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información clave sobre el producto</b>       |  |
| Nombre del producto                              | Sólo pueden seleccionarse los productos que el administrador de su compañía marque como disponibles para pedido. Al enlazar un producto a esta oportunidad, los siguientes campos se copian desde la definición del producto: Categoría del producto, N° de pieza, Tipo, Estado y Descripción. |
| Cantidad   | Cantidad de unidades que el cliente solicita. Para un producto periódico, escriba la cantidad del producto por período. Por ejemplo, si envía 10 cartuchos de impresión cada mes, escriba 10.  |
| Precio de compra                                 | Precio del producto.   |
| Ingresos   | La cantidad multiplicada por el precio de compra. No se pueden sobrescribir los ingresos. Este campo afecta a los pronósticos de los productos de la oportunidad.  |
| Categoría de producto                            | Categoría incluida con la definición del producto. Sólo lectura.   |
| N° de pieza                                      | Número incluido con la definición del producto. Sólo lectura.  |
| Tipo   | Tipo incluido con la definición del producto. Sólo lectura.  |
| Estado   | Estado incluido con la definición del producto. Sólo lectura.  |
| Descripción                                      | Información adicional sobre el producto. Límite de 250 caracteres.   |
| <b>Información sobre los ingresos periódicos</b> |  |

| Campo                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
| Fecha de inicio/cierre       | <p>Esta fecha procede de la fecha de cierre en la oportunidad. Para un ítem de ingresos por productos, esta fecha es la fecha de cierre esperada. Para un producto periódico, es la fecha de inicio. Para un producto periódico con fecha de cierre el último día del mes y fecha de inicio a mitad de mes, agregue un registro para el precio periódico total y otro para los pedidos prorrateados.</p> <p>Por ejemplo: empieza a suministrar papel a una compañía el 15 de mayo. A final de cada mes y hasta finales de año, enviará 500 dólares estadounidenses en papel.</p> <p>Para el pedido a mitad de mes, añada un registro de producto con estos valores:<br/>Ingresos = 250 dólares estadounidenses<br/>Cantidad = 1</p> <p>Para el pedido periódico, añada un segundo registro de producto con estos valores:<br/>Ingresos = 250 dólares estadounidenses<br/>Cantidad = 1<br/>Frecuencia = Mensual<br/>Nº de períodos = 7 (de junio a diciembre).</p> |
| Frecuencia                   | <p>Frecuencia de un producto periódico.</p> <p>El término <i>quincenal</i> significa una vez cada dos semanas.</p> <p>Si rellena este campo, también debe rellenar el campo Nº de períodos.</p>   |
| Nº de períodos               | <p>Número de períodos de ingresos por productos periódicos. Los ingresos periódicos pueden admitir un máximo de 260 períodos. El período de tiempo que queda cubierto por el número total de períodos varía según la frecuencia seleccionada (en el campo Frecuencia). Por ejemplo, si dispone de ingresos periódicos semanales, puede realizar un seguimiento de los ingresos durante un máximo de cinco años.</p> <p><b>NOTA:</b> Si rellena este campo, también debe rellenar el campo Frecuencia.</p>   |
| <b>Información de ventas</b> |   |
| Etapa de ventas              | Sólo lectura. Etapa de ventas transferida desde la oportunidad.   |
| Probabilidad                 | <p>Probabilidad de un resultado favorable en la venta de productos. El valor inicial en este campo procede de la etapa de ventas de la oportunidad. Puede cambiar este valor, si fuera necesario, para reflejar mejor su producto específico.</p> <p><b>NOTA:</b> cuando la etapa de ventas cambia, el valor del campo Probabilidad en el registro de oportunidad vuelve de manera predeterminada al valor relacionado con la nueva etapa de ventas, pero no se sobrescribe el valor del campo Probabilidad en el producto.</p>   |
| Ingresos previstos           | Un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad.  |
| Cuenta                       | Cuenta enlazada a esta oportunidad. Sólo lectura.   |

| Campo       | Descripción  |
|-------------|--|
| Propietario | <p>Persona asignada a esta oportunidad. El valor predeterminado es el propietario de la oportunidad. Los cambios posteriores realizados al propietario de la oportunidad no se reflejan en este campo.</p> <p>Normalmente, el propietario puede actualizar detalles de registro, transferir el registro a otro propietario o eliminar el registro. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los pronósticos, así como en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p> <p>Cada registro tiene sólo un propietario. No obstante, los registros de oportunidades se pueden compartir con otros usuarios mediante las páginas Equipo de la oportunidad o Equipo de cuenta. Para obtener instrucciones, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "<a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a>" en la página 93).</p> |
| Pronóstico  | Indicador para incluir este producto en los totales del pronóstico.  |

## Análisis del pipeline

En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual de la página inicial de oportunidades muestra un análisis trimestral del pipeline en formato de gráfica. Puede utilizar este análisis para ayudarle a identificar oportunidades y retos. En esta sección de la página inicial de oportunidades, puede colocar el puntero en la gráfica para ver la información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado, o cambiar las categorías en la lista desplegable para ver diferentes informes de análisis de ingresos y oportunidades. Por ejemplo, puede generar un análisis que muestre el número de oportunidades por región.

También puede hacer alguna de las siguientes acciones:

- Utilizar este análisis para ver en qué punto están sus negocios en el ciclo de ventas, para que pueda tomar las medidas oportunas cuando sea necesario.
- Filtrar por Promedio de días en cada etapa para ver si los negocios se atascan y dónde lo hacen.
- Filtrar por N° de oportunidades para ver cuántas oportunidades hay en cada etapa del ciclo de ventas.
- Mostrar una lista de los negocios en cada etapa para ayudarle a centrarse en las áreas que requieren su atención.
- Vaya al cuadro de mandos Pipeline para ver perspectivas históricas y comparativas sobre su rendimiento global.



## Creación de una solicitud de precios especiales de una oportunidad

Puede crear una solicitud de precios especiales de una oportunidad.

**Nota:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de comenzar.** En la aplicación estándar, no aparece la solicitud de precios especiales de las oportunidades. Para agregarlo a la página Detalles de la oportunidad, el administrador de la compañía debe conceder acceso de sólo lectura a la información relacionada con las oportunidades para el rol. A continuación, debe hacer clic en el enlace Editar diseño en la página Detalles de la oportunidad y agregar la solicitud de precios especiales como una sección de información relacionada (consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689)).

### *Para crear la solicitud de precios especiales para una oportunidad*

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la información relacionada con la solicitud de precios especiales y haga clic en Nuevo.

- 3 En la página Detalles de producto de precios especiales, introduzca la información necesaria y guarde el registro.

Para obtener más información sobre los campos, consulte [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 414).

## Especificación de oportunidades principales y secundarias

Puede indicar jerarquías de oportunidades, como una oportunidad de ventas que tiene varios componentes, especificando una relación principal/secundaria. Puede crear la oportunidad principal a partir de la secundaria o crear la oportunidad secundaria a partir de la principal.

Si elimina una oportunidad principal que tiene suboportunidades relacionadas, la asociación entre los registros principal y secundario se elimina, pero las oportunidades secundarias permanecen como registros activos. El campo ID exclusivo externo de oportunidad principal sigue relleno para el registro de oportunidad secundaria en caso de que la oportunidad principal se restaure más tarde desde la página Ítems eliminados.

Si asocia una oportunidad secundaria a un nuevo registro de oportunidad principal, los campos ID de oportunidad principal, Oportunidad principal e ID exclusivo externo de oportunidad principal se rellenan con los valores del nuevo registro. Si se restaura el registro principal original, no se vuelve a asociar al registro secundario.

Si se elimina una sola oportunidad secundaria, la oportunidad principal y cualquier oportunidad secundaria adicional permanecen como registros activos, y la oportunidad secundaria eliminada se mueve a la página Ítems eliminados. La oportunidad secundaria eliminada ya no se muestra en la lista de información relacionada de suboportunidades de la oportunidad principal, pero los valores de los campos ID de

oportunidad principal, Oportunidad principal e ID exclusivo externo de oportunidad principal siguen rellenos en el registro de la oportunidad secundaria eliminada.

En los siguientes procedimientos se describe cómo especificar oportunidades principales y secundarias:

### ***Para especificar una oportunidad principal***

- 1 Seleccione una oportunidad para que sea la oportunidad secundaria.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
- 3 En la página de edición de oportunidades, haga clic en el icono de búsqueda situado junto al campo Oportunidad principal.
- 4 En la ventana Búsqueda, seleccione o cree la oportunidad principal.
- 5 Guarde el registro.

### ***Para especificar una oportunidad secundaria***

- 1 Seleccione una oportunidad para que sea la oportunidad principal.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
- 3 En la página de edición de oportunidades, haga clic en el botón Nueva junto a la lista Ítems relacionados con las suboportunidades.
- 4 En la ventana Búsqueda, seleccione o cree la oportunidad secundaria.
- 5 Guarde el registro.

### ***Para quitar o eliminar una jerarquía de oportunidades***

- 1 Seleccione la oportunidad secundaria.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
- 3 En el campo Oportunidad principal, elimine el valor actual, introduzca un nuevo valor o utilice el icono de búsqueda para elegir un nuevo valor.

- 4 Guarde el registro.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46)
- [Campos de oportunidad](#) (consulte "[Campos de una oportunidad](#)" en la página 254)

## Creación de un registro de negocio de una oportunidad

Puede crear un registro de negocio de una oportunidad.

**Nota:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de comenzar.** En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, no aparece la sección Registros del negocio en la página Detalles de la oportunidad. Para agregarla a la página Detalles de la oportunidad, el administrador de la compañía debe conceder acceso de sólo lectura a la información relacionada con las oportunidades para el rol. A continuación, debe hacer clic en el enlace Editar diseño en la página Detalles de la oportunidad y agregar el registro del negocio como una sección de información relacionada (consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689)).

### *Para crear un registro de negocio de una oportunidad*

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la información relacionada con los registros del negocio y haga clic en Nuevo.

- 3 En la página Editar registro de negocio, introduzca la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos, consulte [Campos de registro del negocio](#) (en la página 387). Para obtener información sobre la asociación de registros del negocio existentes y para cambiar asociaciones existentes entre los dos, consulte [Asociación de registros del negocio con oportunidades](#) (consulte "[Asociación de registros del negocio a oportunidades](#)" en la página 384).

## División de los ingresos por oportunidades entre miembros de equipos

Puede dividir los ingresos de una oportunidad entre los miembros de equipo de oportunidad. El tipo Pronóstico ingr. por oport. utiliza estas divisiones de ingresos para calcular los ingresos anotados en el registro de oportunidad. Para obtener más información sobre pronósticos, consulte [Pronósticos](#) (en la página 256) y

[Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 236). Para obtener más información sobre los equipos de oportunidad, consulte [Acerca de los equipos de oportunidad](#) (consulte "[Acerca de los equipos de la oportunidad](#)" en la página 253).

### *Para dividir los ingresos de oportunidad entre los miembros de equipos*

#### 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

#### 2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la sección de equipo de oportunidad y realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar un miembro de equipo, haga clic en Agregar usuarios.
- Para actualizar la información de los miembros de equipo, haga clic en Editar usuarios.

#### 3 En la página Editar usuarios de equipo de oportunidad:

- a Para cada miembro de equipo, introduzca la información en los campos necesarios, incluyendo el campo Porcentaje de división.
- b (Opcional) Haga clic en el botón Desglosar división para distribuir el porcentaje de división equitativamente entre los miembros de equipo.
- c (Opcional) Haga clic en el botón Actualizar totales para volver a calcular los ingresos divididos y los totales.

**NOTA:** los botones [Actualizar totales](#) y [Desglosar división](#) no son visibles salvo que se seleccione [Activar división de ingresos por oportunidad](#) en el perfil de la compañía. Consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).

#### 4 Guarde el registro.

## Campos de equipo de oportunidad

La siguiente tabla describe algunos de los campos para equipos de oportunidad.

| Campo                  | Comentarios   |
|------------------------|---|
| Porcentaje de división | Este campo muestra el porcentaje de ingresos de cada miembro de equipo. El valor predeterminado es 100% para el propietario de la oportunidad y 0% para los otros miembros de equipo. |
| Dividir ingresos       | Se trata de un campo calculado de sólo lectura. Los ingresos divididos se calculan multiplicando los ingresos de oportunidad por el porcentaje de división.                           |
| Rol de usuario         | Seleccione una opción que defina la relación entre el miembro de equipo y el equipo de oportunidad. Es un campo obligatorio.  |

| Campo                      | Comentarios  |
|----------------------------|--|
| Acceso a las oportunidades | Designa el acceso de un miembro de equipo al registro de oportunidad. Es un campo obligatorio. |

## Acerca de los equipos de la oportunidad

En el caso de algunos tipos de registros, como las cuentas, los contactos y las oportunidades, se puede permitir a un equipo de usuarios que compartan un registro. Para permitir que un usuario comparta un registro, primero debes añadir el usuario a un equipo del registro seleccionado. A continuación, especifique el nivel de acceso que debe tener el usuario con respecto al registro, y los registros enlazados especificados.

Tenga presente los siguientes aspectos relativos a equipos de la oportunidad, equipos de cuentas y el acceso a los registros de la oportunidad:

- Si activa la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal en la página Perfil de la compañía, los miembros del equipo de cuentas se agregan automáticamente a un equipo de oportunidad cuando la oportunidad está enlazada a la cuenta. (De forma similar, los miembros del equipo de cuentas se convertirán automáticamente en miembros del equipo del contacto cuando el contacto se enlace a una cuenta).
- Si no desea que se agregue un usuario al equipo de oportunidad de forma automática cuando el registro de oportunidad se enlace a una cuenta, asegúrese de que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal en la página Perfil de la compañía no está seleccionada. Esta opción evita que el miembro del equipo de cuentas se agregue al equipo de oportunidad de forma automática.

Puede agregar usuarios a equipos de oportunidad de las siguientes maneras:

- Haciendo clic en el botón Agregar usuarios en la página Detalles del registro.
- Utilizando Administrador de asignaciones. Para obtener más información, consulte [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 1389).
- Utilizando grupos. Para obtener más información, consulte [Gestión de grupos](#) (en la página 1333).

Para garantizar que un usuario no disponga de acceso a las oportunidades enlazadas a una cuenta, deberá asegurarse de que no se otorgue acceso al usuario a través de uno o más de los siguientes métodos:

- El usuario no está en el equipo de oportunidad.
- El usuario no tiene ningún subordinado que esté en el equipo de oportunidad.
- El usuario no ha sido delegado por otro usuario con acceso a oportunidades.
- La oportunidad no está en ningún libro del que el usuario sea miembro, ni en ningún libro secundario.
- El usuario no tiene acceso a los registros de oportunidad desde la configuración de rol.

- El nivel de acceso del tipo de registro para la cuenta relacionada con la oportunidad se define en cualquier opción, salvo en las siguientes: Sin acceso o Heredar principal.

## Campos de una oportunidad

La página Editar oportunidad le permite añadir oportunidades o actualizar los detalles de oportunidades existentes. En la página Editar oportunidad se muestra todo el conjunto de campos para una oportunidad.

**CONSEJO:** También puede editar información de la oportunidad en la página Lista de oportunidades y en la página Detalles de la oportunidad. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

**PRECAUCIÓN:** la información que especifique para las oportunidades puede influir en los pronósticos de ingresos de la compañía.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo                                       | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de la oportunidad</b> |  |
| Nombre de oportunidad                       | Nombre de esta oportunidad.  |
| Cuenta                                      | Cuenta enlazada a esta oportunidad.  |
| Oportunidad principal                       | Oportunidad principal enlazada a esta oportunidad.   |
| Etapas de ventas                            | Etapas del proceso de ventas, como Pista calificada, Idea en desarrollo, Lista reducida, Seleccionada, En negociación, Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida.   |
| Siguiente paso                              | Siguiente acción que es necesario realizar para esta oportunidad.  |
| Ingresos                                    | La cantidad de ingresos de la oportunidad. El valor predeterminado es cero. Este valor afecta a los pronósticos de los ingresos de la oportunidad.<br><br><b>NOTA:</b> Se ignorará cualquier valor predeterminado o predeterminado posterior que se especifique en este campo.   |
| Fecha de cierre                             | La fecha prevista para el cierre de la oportunidad. De forma predeterminada, la fecha de cierre se establece en la misma fecha que la del campo Fecha de creación. Si la oportunidad se cierra en otra fecha, debe modificar el campo Fecha de cierre, ya que la fecha de cierre se utiliza en la generación de pronósticos. |
| Pronóstico                                  | Si se activa esta casilla de verificación, indica que la oportunidad debe incluirse en el cálculo de ingresos de pronóstico.   |
| <b>Información detallada de ventas</b>      |  |

| Campo                           | Descripción  |
|---------------------------------|--|
| Estado                          | Estado de esta oportunidad; por ejemplo, Pendiente, Perdida o Ganada.  |
| Prioridad                       | Nivel de prioridad de esta oportunidad, por ejemplo, Alta, Media o Baja.   |
| Fuente de oportunidad potencial | Categoría de la fuente principal, por ejemplo, Publicidad, Correo directo, Correo electrónico, Evento: seminario, Eventos: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Socio, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web u Otra.   |
| Campaña fuente                  | La campaña que generó la oportunidad. Si la oportunidad se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la oportunidad la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.  |
| % de probabilidad               | <p>Porcentaje que refleja la confianza que tiene en que la operación se cerrará con los ingresos especificados en la fecha de cierre especificada. El campo % de probabilidad muestra de forma predeterminada el valor relacionado con la etapa de ventas seleccionada.</p> <p>Puede cambiar el valor, si fuera necesario, para reflejar mejor su oportunidad particular mientras se encuentre en esa etapa de ventas. Sin embargo, cuando la etapa de ventas cambia, el valor del campo % de probabilidad vuelve de forma predeterminada al valor relacionado con la nueva etapa de ventas.</p>   |
| Ingresos previstos              | Un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad. Un porcentaje inferior en el campo Probabilidad reduce el valor de ingresos esperados especificado en el pronóstico de ingresos.  |
| Motivo para ganar o perder      | Razón para ganar o perder la oportunidad, como Base instalada, Precio, Relación, Registro de seguimiento, Sin proyecto actual, Sin presupuesto, No calificada, Perdida por competencia, Perdida sin decisión u Otra.   |
| <b>Información adicional</b>    |  |
| Modificado por                  | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro de la oportunidad seguido de la fecha y la hora de la actualización.  |
| Propietario                     | <p>Persona asignada a esta oportunidad. Normalmente, el propietario puede actualizar los detalles del registro, transferir el registro a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p> <p>Cada registro tiene sólo un propietario. No obstante, los registros de oportunidades se pueden compartir con otros usuarios mediante las páginas Equipo de la oportunidad o Equipo de cuenta. Para obtener instrucciones, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "<a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a>" en la página 93).</p> |

| Campo                 | Descripción   |
|-----------------------|---|
| Reasignar oportunidad | Indica que la oportunidad se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de oportunidades, este campo desencadena que se ejecute el administrador de asignaciones para procesar de nuevo la oportunidad y asignarla en función de las reglas.<br><br><b>NOTA:</b> El tiempo que se tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. En el caso de las oportunidades, el tiempo de procesamiento también depende del número de miembros del equipo de oportunidades y del número de cuentas y contactos asociados al registro. El nombre del propietario cambia cuando se reasigna el registro. |
| Descripción           | Información adicional sobre la oportunidad. Por ejemplo, incluya el producto de interés (500 unidades) y la cuenta (Acme Corp.) en la descripción de la oportunidad. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.   |

## Pronósticos

Utilice las páginas de pronósticos para revisar, ajustar y presentar pronósticos. Un *pronóstico* es una captura guardada de los ingresos esperados en un futuro. Oracle CRM On Demand calcula los pronósticos para cada trimestre y analiza dicha información por mes fiscal.

Los pronósticos en Oracle CRM On Demand automatizan un proceso que suele ser manual y, a veces, poco preciso. Los pronósticos ayudan a las compañías a desarrollar estrategias de ventas. También ayudan a identificar futuras necesidades de negocio al proporcionar a los gerentes información precisa y actualizada sobre las ventas esperadas y el progreso trimestral hacia los objetivos de ventas. Los representantes de ventas no tienen que compilar estadísticas. En lugar de eso, deciden cuándo incluir un registro en sus pronósticos. El resto del proceso es automático.

La compañía puede basar los pronósticos en cualquiera de las siguientes opciones:

- Ingresos por oportunidades
- Ingresos de los productos de la oportunidad y cantidades enlazadas a las oportunidades
- Ingresos por cuenta
- Ingresos por contacto

Las instantáneas de pronósticos guardan la información sobre las oportunidades, los productos o los ingresos pronosticados y los totales de pronósticos ajustados para que usted y sus gerentes puedan revisar y evaluar las tendencias de pronósticos. Asimismo, se pueden visualizar pronósticos guardados para examinar el historial de oportunidades en el que está trabajando actualmente el equipo.

La compañía puede configurar los pronósticos que se van a ejecutar cada semana o cada mes. Al comienzo del día especificado (es decir, un minuto después de la medianoche en la zona horaria de las instalaciones), Oracle CRM On Demand genera automáticamente el pronóstico y muestra una alerta en Mi página inicial. Después de recibir esta alerta, puede revisar el pronóstico para analizar el pipeline, el pronóstico y los ingresos cerrados recién calculados respecto a la información de la cuota.



Una hora antes de la siguiente generación de pronósticos programada, el pronóstico actual se archiva automáticamente, para que así nadie pueda editarlo.

## Trabajar con la página inicial del pronóstico

La página inicial del pronóstico constituye el punto de partida para gestionar pronósticos. En esta página se muestran los detalles de los pronósticos relacionados con usted.

Puede limitar los registros que aparecen en Página inicial de la previsión mediante dos métodos diferentes:

- Localice pronósticos específicos haciendo clic en un encabezado de columna para ordenar los registros en función de dicha columna y, a continuación, haga clic en una letra en la barra Alfa para mostrar solamente los registros que comienzan por esa letra. También puede escribir caracteres en el campo de texto y hacer clic en Ir para buscar los registros que comienzan por esos caracteres. Haga clic en el vínculo Todo para mostrar la lista completa de pronósticos.
- Número de registros mostrados. Ajuste el valor de este campo para que se muestren un número mayor o menor de registros en la lista de resúmenes.

En Página inicial de la previsión se muestran sus pronósticos según la fecha en que se crearon, con los pronósticos más recientes al principio. También se proporciona un resumen de información importante:

- El estado es el estado actual del pronóstico. Los pronósticos finalizados correctamente tendrán el estado Activo. Un pronóstico con el estado Enviado indica que el pronóstico está preparado para la revisión de gestión.
- Los ingresos del pipeline son los ingresos combinados de todos los registros, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Pronóstico o de la etapa de ventas en cada registro. Los ingresos del pipeline no son aplicables a los pronósticos de ingresos por cuenta o por contacto.
- Los ingresos del pronóstico equivalen a los ingresos totales de todos los registros que tengan la casilla de verificación Pronóstico activada.
- Los ingresos cerrados equivalen a los ingresos totales de todas las oportunidades o los ingresos por productos con un valor de etapa de ventas Cerrada/Ganada. En el caso de los ingresos por cuenta y por contacto, el valor del campo de estado Cerrado incluye el registro en el cálculo de los ingresos cerrados. Los ingresos cerrados se reconocen para el importe de ingresos que pertenece al período del pronóstico, que se basa en las fechas de inicio y de cierre del registro.

## Gestión de pronósticos

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

- [Revisar pronósticos](#) (en la página 258)
- [Actualizar pronósticos](#) (en la página 260)

- [Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta](#) (en la página 262)
- [Ver historial de pronósticos](#) (en la página 263)
- [Enviar pronósticos](#) (en la página 263)
- [No enviar pronósticos](#) (en la página 263)
- [Gestionar cuotas](#) (en la página 264)
- [Gestionar los pronósticos de su equipo](#) (en la página 265)

**NOTA:** el pronóstico se basa en los roles de usuario y las jerarquías de informes. Para crear pronósticos correctamente, todos los usuarios que tienen un rol de usuario que se ha designado como un rol del pronóstico deben estar activos (es decir, su estado en el registro del usuario se debe definir en Activo, a menos que lo haya designado el administrador de la compañía) y deben tener un gerente de Informa a asociado definido en su registro del usuario.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de un pronóstico](#) (en la página 268)
- [Trabajar con la página inicial del pronóstico](#) (en la página 257)
- [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 1229)
- [Configurar las cuotas de ventas de los usuarios](#) (en la página 1241)
- [Informes](#) (en la página 753)

## Revisar pronósticos

Los pronósticos se generan automáticamente semanal o mensualmente en función del proceso empresarial de su compañía. Cada vez que se genera un nuevo pronóstico, se recibe una alerta en Mi página inicial. Después de recibir la notificación, deberá revisar su pronóstico. Cuando se revisa el pronóstico, los meses del resumen de pronóstico se alinean con la definición del calendario fiscal de la compañía. Si está utilizando un calendario fiscal como 4-4-5, 5-4-4 o calendarios fiscales personalizados, los periodos de pronóstico de la compañía no tendrán por qué coincidir con el calendario gregoriano. Es decir, si una oportunidad cae en el mes natural de

junio, no implica que se pueda pronosticar como parte del mes fiscal de junio. Si desea obtener más información sobre los calendarios fiscales personalizados, consulte [Acerca de los calendarios fiscales](#) (en la página 1120).

**NOTA:** si utiliza calendarios fiscales personalizados, los períodos de pronóstico se basarán en los años y meses fiscales definidos por el administrador de la compañía.

### *Para revisar pronósticos*

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.

La página inicial de la previsión contiene información resumida de los pronósticos, que incluye su estado, pipeline e ingresos cerrados. Es posible ordenar los resúmenes de los pronósticos por estado, fecha de pronóstico o propietario (sólo gerentes). Pipeline no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta o por contacto.

- 2 En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha de pronóstico correspondiente al pronóstico que desea revisar.

- 3 En la página Detalles de pronóstico, revise la información de las secciones siguientes:

- **Resumen de pronóstico.** En esta sección se resumen los pronósticos por cada trimestre y mes fiscal. La lista Resumen de pronóstico contiene información sobre la cuota, los ingresos cerrados, el porcentaje de cuota, el importe del pronóstico, el mejor caso, el pipeline y los ingresos previstos. Puede ordenar la lista de resúmenes por mes.

**Resumen mensual del equipo.** Esta sección muestra una lista de pronósticos para cada miembro del equipo. Si es un gerente, verá el mes, el porcentaje de cuota, el importe del pronóstico, los ingresos cerrados, el mejor caso, el pipeline y la fecha de la última actualización del pronóstico por alias del propietario (miembro del equipo). Si profundiza en una fila de un miembro del equipo específico dentro del resumen del equipo, aparece la página de detalles de pronóstico correspondiente para el usuario seleccionado. En esta página verá el resumen del pronóstico individual del miembro del equipo y los ingresos pronosticados en la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Mis productos.

**NOTA:** Para los tipos de pronóstico de ingresos por cuenta e ingresos por contacto, las secciones de resumen no incluyen Pipeline, Mejor caso ni Ingresos previstos.

- **Resumen de productos del equipo** (sólo para el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad). Esta sección muestra una lista de productos pronosticados para cada miembro del equipo. Si es un gerente, verá la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos por alias del propietario (miembro del equipo) y por producto. Si profundiza en una fila de un miembro del equipo específico dentro del resumen de productos del equipo, aparece la página de detalles de pronóstico correspondiente para el usuario seleccionado. Aquí verá el resumen del pronóstico individual y las cantidades pronosticadas por producto en la sección Mis productos.

**NOTA:** En la página Detalles de pronóstico sólo se muestran cinco registros del equipo. Para ver la lista completa de registros, haga clic en el vínculo [Mostrar la lista completa](#) en la sección Resumen mensual del equipo.

- **Mis oportunidades.** Si está utilizando el tipo de pronóstico de ingresos por oportunidades, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Esta sección enumera las oportunidades actuales e indica si la oportunidad se ha pronosticado. También muestra la fecha de cierre, el nombre

de la cuenta, el importe de ingresos, la etapa de ventas actual y el siguiente paso, si se ha especificado, para cada oportunidad.

- **Mis ingresos.** Si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, por cuenta o por contacto, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Esta sección enumera los ingresos actuales e indica si el propietario ha pronosticado el registro de ingresos (indicador de pronóstico seleccionado). También muestra la fecha de inicio y de cierre, el nombre del producto, el importe de ingresos y el nombre de la cuenta para cada registro de ingresos que introduzca.

Se pueden mostrar columnas adicionales en la sección Mis ingresos, en función del tipo de ingresos que se esté pronosticando.

Para los pronósticos de ingresos por productos de la oportunidad, se muestran las siguientes columnas:

- Nombre de oportunidad
- Etapa de ventas

Para los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto, se muestran las siguientes columnas:

- Categoría de producto
  - Estado
  - Nombre del contacto
- **Mis productos.** Si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Se muestra una fila para cada producto pronosticado junto con la categoría del producto, la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos correspondientes. Estos valores son la suma de todas las oportunidades pronosticadas para el pronóstico del usuario seleccionado. Para ver las oportunidades pronosticadas asociadas a un producto específico, haga clic en el nombre del producto.

**NOTA:** si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, también puede ver todas las oportunidades pronosticadas dentro de una categoría del producto específica haciendo clic en el campo Categoría del producto.

Puede verificar el tipo de pronóstico que se ha utilizado en un pronóstico y en qué se ha basado en el campo Tipo de la sección de información de pronóstico.

## Ver y editar pronósticos con una moneda distinta

La función de conversión de moneda Ver en permite especificar en qué moneda desea mostrar el pronóstico. Para obtener más información sobre la visualización y edición de pronósticos en monedas distintas, consulte [Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta](#) (en la página 262).

## Actualizar pronósticos

Los pronósticos son instantáneas de datos de ingresos durante períodos específicos. Si se actualiza un registro de oportunidad o de ingresos, puede actualizar algunos valores del pronóstico actual no enviado para asegurarse de que éste refleja la información más actualizada. A continuación, puede ajustar dichos registros en la sección Resumen de pronóstico para reflejar de forma más precisa los ingresos que se generarán.

La actualización de los valores de registro que contribuyen a las cantidades del pronóstico y, a continuación, el nuevo cálculo de los totales, permite un pronóstico más coherente. Las actualizaciones que se realicen en los campos Ingresos, Fecha de cierre, Etapa de ventas, Probabilidad, Pronóstico, Cantidad o Estado pueden afectar al pronóstico.

### ***Para actualizar valores de registro y cantidades de pronóstico***

- 1** Haga clic en la ficha Pronósticos.  
En Página inicial de la previsión se muestran sus pronósticos según la fecha en que se crearon, con los pronósticos más recientes al principio.
- 2** En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico del pronóstico que desee revisar.
- 3** En la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Mis productos de la página Detalles de pronóstico, haga clic en el vínculo Nombre de oportunidad, Fecha de inicio/cierre o Producto del registro que desea modificar.
- 4** En la página de detalles, haga clic en Editar.
- 5** En la página Editar, actualice los valores pertinentes del registro de oportunidad o de ingresos y haga clic en Guardar.
- 6** Vuelva a la página Detalle del pronóstico y haga clic en el enlace Actualizar en la fila del registro.
- 7** En la página Detalle del pronóstico, haga clic en Acumulación.  
Los totales del resumen del pronóstico se actualizan en función de los registros de oportunidades o de ingresos modificados.

**NOTA:** para capturar cualquier actualización realizada en los registros de oportunidades o de ingresos en el resumen del pronóstico, haga clic en Acumulación.

Al hacer clic en Acumulación, se sobrescribe cualquier ajuste anterior de los totales del resumen del pronóstico con los nuevos valores adquiridos de los registros de oportunidades o de ingresos; por lo tanto, tras actualizar los registros, es posible que aún desee ajustar el resumen del pronóstico para que refleje las expectativas de ventas de forma más precisa.

### **Ajustar los totales del pronóstico**

Los representantes de ventas y los gerentes pueden realizar ajustes de alto nivel por mes en los ingresos actuales pronosticados para así garantizar que el pronóstico generado automáticamente refleja valores basados en un juicio profesional. Es posible ajustar los siguientes campos de resumen de pronóstico:

- Pronóstico
- Mejor caso

**NOTA:** sólo el propietario del pronóstico puede ajustar los totales de éste.

### ***Para ajustar los totales del pronóstico***

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desee ajustar.
- 3 En la sección Resumen del pronóstico, haga clic en Editar.
- 4 En la página Editar previsión, escriba los valores de ingresos ajustados en los campos Pronóstico o Mejor caso.
- 5 Haga clic en Actualizar totales para verificar los valores ajustados y, a continuación, en Guardar.

**NOTA:** Los ingresos máximos no son aplicables a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.

## **Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta**

La función de conversión en moneda para mostrar permite especificar en qué moneda se va a mostrar el pronóstico. De forma predeterminada, el pronóstico se muestra en la moneda nativa (la moneda predeterminada que aparece seleccionada en su perfil de usuario o la moneda predeterminada de la compañía). También puede editar pronósticos en la moneda seleccionada si gestiona oportunidades en varias zonas económicas.

Si se edita el pronóstico con la vista en euros (EUR), el usuario puede introducir los valores del pronóstico en euros. Al guardar el pronóstico editado, éste se convierte y se guarda en la moneda predeterminada de la compañía.

### ***Para ver un pronóstico con una moneda distinta***

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la página inicial del pronóstico, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al pronóstico que desea revisar.
- 3 En la página Detalles de pronóstico, seleccione la moneda en la lista Ver en que aparece en la barra de título Resumen de pronóstico.

El valor de moneda para mostrar muestra la moneda del perfil de usuario de forma predeterminada. Si la moneda del perfil de usuario no está definida, el selector Ver en muestra la moneda de la compañía de forma predeterminada. Todas las monedas activas de la compañía están disponibles para la selección.

Cuando se selecciona una moneda para mostrar, los valores del pronóstico se convierten de la moneda del pronóstico almacenada (la moneda de la compañía) a la moneda para mostrar seleccionada, utilizando los tipos de cambio válidos según la fecha del pronóstico.

Si se profundiza en un registro de pronóstico o se selecciona una moneda para mostrar que no tiene un tipo de cambio válido definido según la fecha del pronóstico, éste se mostrará en la moneda predeterminada de la compañía y aparecerá un mensaje de aviso.

## Ver historial de pronósticos

Puede ver un historial de pronósticos para determinar las tendencias a lo largo del tiempo.

### *Para ver el historial de pronósticos*

- 1 Haga clic en la ficha Pronóstico.
- 2 En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el encabezado de columna en el que desea ordenar los registros.
- 3 Revise las tendencias a lo largo del tiempo de pronóstico, pipeline e Ingresos cerrados.

## Enviar pronósticos

El último paso de la creación de un pronóstico es enviarlo a su gerente para la revisión. Cuando el pronóstico refleja las cantidades que desea incluir en los pronósticos de la compañía, envíe el pronóstico.

**NOTA:** los administradores pueden presentar pronósticos para sus informes directos. Esta opción debe estar seleccionada al configurar la definición del pronóstico. De lo contrario, los administradores no podrán presentar pronósticos hasta que los informes directos de los administradores no presenten sus pronósticos.

Los pronósticos enviados no se pueden editar. Si necesita ajustar un pronóstico enviado, el gerente o administrador debe desbloquear (no enviar) primero el registro. Para obtener más información, consulte [No enviar pronósticos](#) (en la página 263).

### *Para enviar su pronóstico*

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desea enviar.
- 3 En la página Detalles de pronóstico, haga clic en Enviar pronóstico en la barra de título Resumen de pronóstico.

### **Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [No enviar pronósticos](#) (en la página 263)
- [Configuración de la definición del pronóstico](#) (en la página 1404)

## No enviar pronósticos

Para que el propietario de un pronóstico actualice un pronóstico enviado, un gerente o administrador debe desbloquear (no enviar) primero el registro.

### ***Para no enviar un pronóstico***

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desea desbloquear.
- 3 En la página Detalles de pronóstico, haga clic en No enviar previsión.

Esta acción desbloquea el pronóstico, lo que permite que los informes directos se actualicen y ajusten sus pronósticos; a continuación, volver a enviar los pronósticos.

**NOTA:** Al hacer clic en No enviar previsión, el estado del pronóstico se define en Activo.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Enviar pronósticos](#) (en la página 263)
- [Configuración de la definición del pronóstico](#) (en la página 1404)

## **Gestionar cuotas**

Si el administrador de la compañía no es el responsable de definir las cuotas, puede crear y actualizar cuotas para distintos períodos del año en la página Editar cuota. Esto permite comparar y ajustar las cuotas respecto a los pronósticos. También se puede revisar el historial de objetivos de cuota correspondiente a cada período anual.

Después de crear una cuota, los valores de cuota mensuales se reflejan automáticamente en el pronóstico una vez generado éste. Se añaden juntas todas las cuotas del mes y los totales se muestran en el pronóstico. Si no quiere que se incluya una cuota en un pronóstico, establezca el campo Estado en Inactivo hasta que esté en disposición de hacer un seguimiento a la cuota.

### ***Para gestionar una cuota***

- 1 Desde cualquier página, haga clic en el enlace Mi configuración situado en la esquina superior derecha.
- 2 Desde la Página inicial personal, haga clic en el enlace Perfil personal que se muestra en la sección Perfil personal.
- 3 En la página Perfil personal, haga clic en el enlace Mi perfil que se muestra en la sección Información personal.

Mi perfil permite definir cuotas y grupos para compartir, así como cambiar la moneda, el idioma y la zona horaria.

- 4 En la página Detalles personales, desplácese a la sección Cuotas y, a continuación, haga clic en Nueva cuota.

Las cuotas existentes aparecen en la lista de cuotas y se pueden ordenar por año, nombre y estado. Si desea modificar una de las cuotas mostradas, seleccione Editar en el menú del registro de cuota que



desea editar. Para quitar una cuota de la lista, seleccione Eliminar en el menú del registro de cuota que desea eliminar.

- 5 En la página Editar cuota, rellene los campos necesarios de la cuota nueva:
  - a Seleccione el año natural en el que desea que comience la cuota.  
**NOTA:** El año que seleccione en esta página es el año natural, no el año fiscal. El año fiscal puede ser diferente del año natural. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía podría comenzar el 1 de abril y finalizar el 31 de marzo (del siguiente año natural).
  - b Asegúrese de que el estado es Activa.
  - c Asigne un nombre a la cuota.
- 6 Introduzca la información de cuota de cada mes. (Los campos de cuotas mensuales empiezan con el primer mes del año fiscal de su compañía.)
- 7 Guarde la cuota.

#### ***Para desglosar el importe total de una cuota a parte iguales para cada mes del año***

- 1 En la página Detalles personales, desplácese a la sección Cuotas y, a continuación, haga clic en Nueva cuota.
- 2 En la página Editar cuota, especifique la información necesaria y asegúrese de que el estado de la cuota es Activa.
- 3 En uno de los campos de mes, especifique el importe total anual de la cuota y haga clic en Sum. El importe aparece en el campo Cuota total.
- 4 Haga clic en Desglosar.  
 El importe total se desglosa en parte iguales para los 12 meses del año y el importe prorrateado se muestra en los campos asociados a cada mes.
- 5 Guarde la cuota.  
 La cuota aparece en la lista de cuotas.

## **Gestionar los pronósticos de su equipo**

Si usted es gerente, puede llevar a cabo estas acciones:

- Revisar y ajustar pronósticos en su equipo
- Ver todas las oportunidades propiedad de su equipo
- No presentar un pronóstico para que un miembro del equipo pueda ajustarlo

Su equipo consta de todos los empleados asociados a roles que le envían informes a usted. Esta jerarquía de roles se configura en Administración de usuarios. Para obtener más información, consulte [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 1229).

### *Para revisar pronósticos y oportunidades en su equipo*

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico.  
  
En la página Detalle del pronóstico se muestra un resumen de los totales de su equipo, los totales de cada miembro del equipo por mes y la fecha de la última actualización del pronóstico.
- 3 En esta página, haga clic en el enlace Alias del propietario del miembro del equipo cuyo pronóstico desee ver.

**CONSEJO:** si desea mostrar los resúmenes de pronóstico de todos los miembros, haga clic en el enlace [Mostrar la lista completa](#).

Aparecerá la página Detalle de previsión del miembro del equipo. Desde esta página, podrá revisar los totales del pronóstico del miembro del equipo y todas sus oportunidades pronosticadas pero, dado que los detalles son de sólo lectura, no podrá editarlos.

## Página Detalles de pronóstico

La página Detalles de pronóstico muestra la información del pronóstico para el participante en el pronóstico seleccionado. Esta página muestra el resumen del pronóstico, que enumera las cantidades de ingresos previstos por mes fiscal, la cuota de usuario correspondiente y el porcentaje de consecución, así como una lista de las oportunidades, los ingresos o los productos pronosticados del individuo.

Los gerentes también pueden ver el resumen mensual del equipo. Como consecuencia, también puede ver sus propios registros pronosticados detallados y los registros de resúmenes de los subordinados directos para el período pronosticado.

Los meses fiscales se indican mediante sus nombres estándar en las secciones de resumen de pronóstico y resumen del equipo. Sin embargo, la duración del mes se basa en la definición de la agenda fiscal de la compañía. Por ejemplo, el mes de octubre podría comenzar el 15 de octubre y finalizar el 14 de noviembre.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Detalles de pronóstico.

| Para  | Realice estos pasos   |
|---|---|
| Cambiar la moneda de un pronóstico mostrado           | En la barra de títulos del resumen de pronóstico, haga clic en Ver en y seleccione la moneda.   |
| Mostrar todos los resúmenes de pronósticos del equipo | Haga clic en <a href="#">Mostrar la lista completa</a> en la sección Resumen mensual del equipo. Esta sección sólo está disponible si es un usuario de nivel de gerente.<br><br>En esta sección, se muestra un detalle de cada miembro del equipo |

| Para  | Realice estos pasos   |
|---|---|
|   | por mes fiscal.   |
| Mostrar todos los resúmenes de productos del equipo   | <p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Resumen de productos del equipo. Esta sección sólo está disponible si es un usuario de nivel de gerente y si está utilizando el tipo de pronóstico de cantidad de producto.</p> <p>En esta sección, se muestra un detalle de cada miembro del equipo por producto.</p>  |
| Mostrar los detalles de pronóstico de un usuario específico   | En la columna Alias del propietario de la sección de resumen del equipo, haga clic en el nombre del usuario cuyos detalles de pronóstico desea ver.   |
| Mostrar todos los registros de oportunidades pronosticadas de un usuario específico                         | <p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis oportunidades. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de oportunidades.</p> <p>Esta página muestra una fila para cada registro de ingresos pronosticado junto con la fecha de cierre, el indicador de pronóstico, el nombre de oportunidad, el nombre de cuenta, los ingresos, la etapa de ventas y el siguiente paso correspondientes.</p>   |
| Mostrar todos los registros de ingresos pronosticados de un usuario específico                              | <p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis ingresos. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de ingresos por productos, ingresos por cuenta o ingresos por contacto.</p> <p>Esta página muestra una fila para cada registro de ingresos pronosticado junto con la fecha de inicio y de cierre, el indicador de pronóstico, el nombre de producto, el nombre oportunidad, el nombre de cuenta, los ingresos y la etapa de ventas correspondientes.</p> |
| Mostrar todos los registros de productos pronosticados de un usuario específico                             | <p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis productos. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de cantidad del producto.</p> <p>Esta página muestra una fila para cada producto pronosticado junto con la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos correspondientes. Estos valores son la suma de todas las oportunidades pronosticadas para el usuario.</p>                |
| Mostrar todas las oportunidades pronosticadas dentro de una categoría del producto de un usuario específico | En la columna Categoría del producto, haga clic en la categoría para la que desea ver los productos pronosticados. Esta página muestra los valores específicos de cada una de las oportunidades relacionadas de la categoría del producto seleccionada, incluidos la fecha de cierre, el nombre de oportunidad, las cantidades individuales y las cantidades de ingresos.   |
| Mostrar todas las oportunidades pronosticadas para un producto individual                                   | <p>En la columna Nombre del producto, haga clic en el producto para el que desea ver las oportunidades pronosticadas.</p> <p>Esta página muestra los valores específicos de cada una de las</p>   |

| Para  | Realice estos pasos   |
|---|---|
| de un usuario específico                                      | oportunidades relacionadas del producto seleccionado, incluidos la fecha de cierre, el nombre de oportunidad, las cantidades individuales y las cantidades de ingresos.   |
| Actualizar una oportunidad pronosticada                       | <p>En la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Ingresos de mis productos en Detalles de pronóstico, haga clic en Nombre de oportunidad para desplazarse a los detalles de la oportunidad.</p> <p>Cuando guarde los cambios, vuelva al pronóstico haciendo clic en Atrás en Detalles de pronóstico y, a continuación, en Actualizar.</p> <p>No se captura ningún ajuste realizado en los registros de detalles de la oportunidad en la sección de resumen del pronóstico hasta que haga clic en Acumulación.</p> |
| Acumular ingresos pronosticados                               | <p>En la sección Resumen de pronóstico, haga clic en Acumulación.</p> <p>Al hacer clic en Acumulación se actualizan (vuelven a calcular) todos los campos según las actualizaciones de las oportunidades.</p> <p>Cualquier ajuste realizado en las cantidades de ingresos pronosticados se sobrescribirán después de hacer clic en Acumulación.</p>   |
| Actualizar el pronóstico o las cantidades de ingresos máximos | <p>En la barra de título Resumen de pronóstico, haga clic en Editar.</p> <p>Al hacer clic en Editar, se abre la página Editar previsión. Introduzca los ajustes de ingresos y haga clic en Guardar.</p>   |
| Presentar un pronóstico                                       | <p>En la sección Detalle de pronóstico, haga clic en Presentar pronóstico.</p> <p>El campo Estado se actualiza a Enviado, lo que indica al gerente que el pronóstico está preparado para su revisión.</p>   |
| No enviar un pronóstico                                       | <p>En la sección Resumen de pronóstico, haga clic en No enviar previsión.</p> <p>El pronóstico se desbloquea. El estado se define en Activo, lo que permite al usuario actualizar y ajustar su pronóstico y volver a enviarlo. Sólo el gerente de informes o el administrador de la compañía pueden realizar esta acción.</p>   |

## Campos de un pronóstico

Los campos relacionados con los ingresos pronosticados (cuota, ingresos cerrados, porcentaje de cuota e ingresos previstos) se calculan. Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre los campos.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo                | Descripción  |
|----------------------|--|
| Mejor caso           | <p>(Opcional) Este campo representa una estimación máxima de los ingresos que se producirán mediante todos los ingresos por oportunidades o productos.</p> <p>Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.</p>  |
| Ingresos cerrados    | <p>Sólo lectura. Este campo se calcula. Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, los ingresos cerrados son el total de todas las oportunidades elegibles con una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p> <p>Si la compañía basa sus pronósticos en productos, los ingresos cerrados son el total de todos los ingresos por productos elegibles durante ese período, con una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p> <p>Si la compañía basa sus pronósticos en ingresos por cuenta o por contacto, los ingresos cerrados son el total de todos los registros de ingresos elegibles con una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p> |
| Ingresos previstos   | <p>Sólo lectura. Este campo es un promedio ponderado. El valor se calcula con el campo Ingresos potenciales multiplicado por el valor que aparece en el campo Probabilidad de oportunidad.</p> <p>Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.</p>  |
| Pronóstico           | <p>El valor de este campo se calcula cuando se genera el pronóstico. Sin embargo, puede ajustar el valor de este campo manualmente para así garantizar que el pronóstico refleja valores basados en un juicio profesional.</p> <p>Si la casilla de verificación Pronóstico está activada en el registro de oportunidad, el pronóstico es el total de todas las oportunidades durante el período del pronóstico. Si la casilla de verificación Pronóstico está activada en el registro de ingresos, el pronóstico es el total de todos los registros de ingresos durante el período del pronóstico.</p>                             |
| Propietario          | Indica la persona que es propietaria o responsable de este pronóstico. Oracle CRM On Demand genera esta información.   |
| Última actualización | Fecha en la que el registro del pronóstico del miembro del equipo se actualizó por última vez. La fecha del pronóstico se muestra de forma predeterminada. Si un usuario edita, acumula, envía o no envía un pronóstico, este campo muestra la fecha en la que se cambió el registro. Oracle CRM On Demand genera esta información.  |
| Pipeline             | <p>Sólo lectura. Este campo se calcula. El pipeline es el total de todos los registros de oportunidades o de ingresos por productos para el período del pronóstico, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Pronóstico o de la etapa de ventas en los registros individuales.</p> <p>Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.</p>  |
| Cuota                | Sólo lectura. Ingresos objetivo por ventas para el período del pronóstico. La  |

| Campo               | Descripción  |
|---------------------|--|
|                     | cuota la puede configurar el usuario individual o el administrador. Solamente se utilizan cuotas activas al crear pronósticos.   |
| Porcentaje de cuota | Este campo se calcula. El porcentaje de cuota es el valor de ingresos cerrados dividido por el valor de la cuota.  |
| Estado              | <p>Oracle CRM On Demand genera el estado del pronóstico. El estado del pronóstico puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Activo.</b> Oracle CRM On Demand define este estado cuando la generación del pronóstico ha finalizado.</li><li>■ <b>Enviado.</b> Oracle CRM On Demand define este estado si hace clic en Enviar pronóstico. El registro se bloquea a menos que su gerente o un administrador de la compañía lo bloquee (no lo envíe).</li><li>■ <b>En progreso.</b> Oracle CRM On Demand define este estado mientras se está generando el pronóstico.</li><li>■ <b>Incompleto.</b> Oracle CRM On Demand define este estado si se produce un error al leer, asociar o acumular los ingresos. A veces se puede producir un pronóstico incompleto debido a un error del usuario, como un problema de la jerarquía, u otros problemas relacionados con los datos.</li><li>■ <b>Pendiente.</b> Oracle CRM On Demand define este estado si se experimenta algún problema mientras se procesa el pronóstico de la compañía. En caso de que el administrador de la compañía no haya recibido una notificación por correo electrónico avisándole del problema, póngase en contacto con Atención al cliente.</li></ul> |

# 5

## Planificación empresarial

---

En este tema se tratan las características de la planificación empresarial disponibles con Oracle CRM On Demand.

### Acerca de la planificación empresarial

Oracle CRM On Demand admite la gestión de cuentas y contactos. Esta gestión incluye el tratamiento de los perfiles de la cuenta y de los contactos relacionados, las relaciones entre contactos y cuentas, así como la creación de un plan general para saber cómo asignar de forma efectiva fondos y recursos asociados con una cuenta.

Mientras los equipos de marketing y ventas pasan de una estrategia centrada en productos a una estrategia de ventas basada en cuentas (o basada en clientes), la planificación empresarial básica basada en cuentas tanto a nivel estratégico como de ventas se ha convertido en un factor fundamental para el éxito. De hecho, los equipos de marketing y ventas definen lo siguiente:

- Oportunidades potenciales para el negocio
- Metas estratégicas
- Listas de actividades definidas para conseguir tales metas y captar oportunidades
- Metas estratégicas para una cuenta completa
- Metas tangibles con la definición apropiada de la oportunidad potencial

Oracle CRM On Demand admite los procesos y las estrategias de venta para gestionar las cuentas básicas que permiten a sus equipos de las cuentas crear y gestionar lo siguiente:

- Planes de negocio y de compromiso
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Actividades

**NOTA:** las funcionalidades Plan de negocio, Objetivo, Cuenta del plan, Contacto del plan y Oportunidad del plan se desarrollaron en el contexto de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition; no obstante, todos los clientes de Oracle CRM On Demand pueden acceder a estas funcionalidades y utilizarlas. Además, el administrador de la compañía puede activarlas para que el usuario las utilice.

### Escenarios para la planificación empresarial

En los siguientes temas se ofrecen ejemplos de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la planificación empresarial de Oracle CRM On Demand. De hecho, cabe destacar que se puede utilizar esta funcionalidad de diferentes formas, en función del modelo empresarial del que se trate.

- [Escenario para gestionar planes para una única cuenta](#) (en la página 272) (Basado en cuentas)
- [Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica](#) (en la página 273) (Basado en cuentas)
- [Escenario para gestionar planes para contactos](#) (en la página 274) (Basado en contactos)
- [Escenario para gestionar planes para objetivos y productos](#) (en la página 275) (Basado en productos)

## Escenario para gestionar planes para una única cuenta

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar los planes para cuentas exclusivas. Este se sirve de funciones sofisticadas para gestionar cuentas grandes y complejas (por ejemplo, una compañía multinacional) en comparación con una única cuenta (por ejemplo, un negocio familiar). Dicha cuenta tiene varios planes para diferentes períodos o incluso durante el mismo período para diferentes gerentes de cuentas. Por ejemplo, un gerente de cuentas general y un gerente de cuentas de productos especiales pueden tener diferentes planes.

El gerente de cuentas realiza las siguientes tareas para gestionar los planes de una cuenta:

- 1 Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada cuenta. El plan establece las metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel de la cuenta para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles planes anuales y trimestrales secundarios, sobre todo, para cuentas importantes. Los ingresos son la métrica clave para el plan de negocio. Normalmente, un plan para grandes clientes contiene planes secundarios para diferentes unidades operativas, zonas geográficas, etc., pero todos los planes se gestionan como si de una sola cuenta se tratara. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 276).
- 2 En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
- 3 El gerente de cuentas se encarga de completar los detalles adicionales del plan de negocio; es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de visitas de ventas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 282).
- 4 A medida que surgen las oportunidades de ventas, el gerente de cuentas incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (en la página 235).



Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

## Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, que es una variante del [Escenario para gestionar planes para una única cuenta](#) (en la página 272), un gerente de cuentas o de ventas realiza la planificación empresarial para grupos de cuentas. Entre los ejemplos de estos grupos de cuentas destacan una zona geográfica completa del gerente de cuentas, una *brick* (una recopilación de cuentas y contactos que suelen pertenecer a una misma zona geográfica), una región más grande, un segmento o canal de mercado o un grupo de pequeñas cuentas que no son aptas para cuentas individuales. Normalmente, los usuarios que se encargan de elaborar el [Escenario para gestionar planes para una única cuenta](#) (en la página 272) también se encargan de este tipo de escenario.

El gerente de cuentas o de ventas realiza las siguientes tareas con el fin de gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica:

- 1 Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada cuenta. El plan establece las metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel de la cuenta para el periodo asociado. Normalmente, se encuentran disponibles un plan anual y los planes trimestrales secundarios, sobre todo, para cuentas importantes. Los ingresos son la métrica clave para el plan de negocio. Por norma general, siempre hay planes secundarios trimestrales y también puede que haya planes secundarios mensuales para planificaciones de nivel inferior. Algunos campos, como Contactos, se pueden dejar vacíos. Los planes pueden existir en varios niveles de la jerarquía, como en territorios, regiones y países, que se pueden crear mediante relaciones recurrentes en el tipo de registro del plan de negocio. El gerente de cuentas se encarga de crear el primer plan del máximo nivel, para que los demás puedan crear planes secundarios que se encuentren por debajo del principal dentro de la jerarquía. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 276).
- 2 En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
- 3 El gerente de cuentas se encarga de completar los detalles del plan de negocio; es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de visitas de ventas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 282).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear actividades de seguimiento

## Escenario para gestionar planes para contactos

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar planes para contactos, independientemente de la relación del contacto con una cuenta. Por ejemplo, el contacto es un formador de opinión, asesor o investigador clave cuya influencia va más allá de las cuentas asociadas.

El gerente de cuentas o algún intermediario del sector realizan las siguientes tareas para gestionar el plan para un contacto:

- 1 Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada contacto. El plan establece las metas de alto nivel del contacto para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles los planes anuales y trimestrales secundarios, sobre todo, en el caso de contactos importantes.  
  
Es probable que los campos relacionados con las metas sean objetivos cualitativos en lugar de ingresos objetivo. No es usual que exista ningún tipo de jerarquía, que es similar a la jerarquía de los planes de cuenta que se corresponden con la cuenta general, las unidades operativas, etc. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 276).
- 2 En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
- 3 El gerente de cuentas se encarga de completar los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de presentaciones académicas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 282).
- 4 A medida que surgen las oportunidades (por ejemplo, una oportunidad de dar un discurso o de realizar una investigación de fondos), el gerente de cuentas incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (en la página 235).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a un contacto y a cuentas asociadas
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todos los contactos
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

## Escenario para gestionar planes para objetivos y productos

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar planes de negocio centrados en planes, objetivos y productos. Los planes se pueden aplicar a amplios grupos de cuentas. Por ejemplo, para el lanzamiento de un producto estratégico, el representante de ventas senior o el equipo de gestión de marketing crea planes de negocio y objetivos que se aplican a todas las cuentas (o a un subconjunto relevante), independientemente de los detalles específicos de los planes de cuentas individuales.

El equipo de gestión de marketing o de gestión de ventas senior, junto con el equipo de gestión de aprobaciones de ventas senior, normalmente realiza las siguientes tareas para gestionar el plan. La forma en que gestionen el plan depende de cómo la organización aplique los controles de acceso.

- 1 Al inicio de los períodos de planificación anual y trimestral, el gerente de marketing crea planes de negocio para algunas iniciativas de marketing de productos. Aunque la organización de marketing puede contar con un sistema independiente para la planificación integral y empresarial del producto, el uso que se hace en este escenario está destinado a iniciativas de alta prioridad que requieren especial atención por parte del equipo de ventas. Los planes de negocio establecen metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel durante el período asociado. Pueden existir planes anuales y trimestrales secundarios. Los ingresos suelen ser la métrica clave para los planes de negocio. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 276).
- 2 El gerente de marketing puede cambiar el estado de los planes de negocio de Borrador a Enviado. Los gerentes pertinentes se encargan de revisar, modificar y aprobar los planes cambiando el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente de marketing cambia el estado del plan a Caducado con el fin de reducir el número de planes inactivos.
- 3 El gerente de marketing agrega más detalles al plan, es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior en el plan; por ejemplo, activar ejemplos o realizar actividades: realizar llamadas específicas, visitas, etc. El gerente de marketing puede asociar las actividades con el plan de negocio o con los objetivos. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 282).
- 4 El gerente de marketing aplica el plan o el objetivo a un grupo de cuentas. El plan puede ser aplicable a todas las cuentas o a un subconjunto de cuentas que estén relacionadas con un producto concreto. El gerente de marketing adjunta el plan de negocio o el objetivo a cada cuenta relacionada. El gerente también ejecuta y evalúa el plan de negocio o el objetivo.

- 5 A medida que surgen las oportunidades de ventas, el gerente de cuentas o de marketing incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (en la página 235).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas o de marketing puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

## Planes de negocio

Utilice las páginas de los planes de negocio para crear y actualizar cuentas, contactos o productos, así como para realizar un seguimiento de los mismos. Un *plan de negocio* permite a las organizaciones de ventas establecer metas estratégicas (por ejemplo, ingresos objetivo) y planes de acción para conseguir tales metas basados en objetivos, actividades y oportunidades.

Puede utilizar los planes de negocio de varias formas con el fin de adaptar los procesos de planificación propios de la compañía. Por ejemplo, puede crear planes para cuentas individuales (por ejemplo, en la sede principal o en la zona geográfica correspondiente) o para un conjunto de cuentas (por ejemplo, todas las cuentas de la zona geográfica de un representante de ventas). Asimismo, puede crear planes para contactos independientemente de la afiliación de la cuenta de dichos contactos, que es útil para gestionar las relaciones con los líderes de opinión, cuya influencia en un sector o campo va más allá de su propia afiliación de la cuenta (por ejemplo, un investigador médico influyente). Por otra parte, también puede crear planes para productos, por ejemplo, con la intención de planificar el lanzamiento de un nuevo producto que se vaya a vender a varias cuentas. Para todos estos tipos de planes de negocio, el horizonte de la planificación puede ser tanto a corto como a largo plazo. El tipo de plan de negocio se basa en los períodos de planificación definidos por la compañía, que suelen ser meses, trimestres o años.

Los usuarios pueden crear jerarquías en los planes de negocio. De hecho, un plan de negocio determinado puede incluir varios planes secundarios. Asimismo, un plan concreto puede tener objetivos asociados (para obtener más información acerca de los objetivos, consulte la sección [Objetivos](#) (en la página 282)). Un plan de negocio define metas estratégicas de alto nivel, como unos ingresos objetivo. Sin embargo, un objetivo define una meta táctica, como la realización de una serie de visitas de ventas o conseguir un número determinado de recetas nuevas en el sector médico.

Al utilizar los planes de negocio, puede integrar la gestión de las relaciones con los clientes en las tareas, flujos de trabajo y resultados propios de la planificación de negocio durante el ciclo de desarrollo de dicha planificación. Al respaldar la creación y la gestión de los planes de cuenta, un plan de negocio respalda la venta a las cuentas y la gestión de las ventas. Un plan de negocio contiene información general sobre el plan e incluye los objetivos, las oportunidades y las actividades relacionados con el mismo. Esta información también está relacionada con las cuentas, pues un plan de negocio se puede crear para una cuenta, por ejemplo, una cuenta de grupo principal y aplicarse a una serie de cuentas de algún grupo.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de planes de negocio, puede que la ficha Plan de negocio quede excluida de la configuración. Se pueden proporcionar planes de negocio para los objetos personalizados 04-40 poniéndose en contacto con Atención al cliente.

## Trabajar con la página inicial de los planes de negocio

La página inicial de los planes de negocio es el punto de partida para gestionar planes de negocio.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de los planes de negocio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un plan de negocio

Puede crear un nuevo plan de negocio haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes de negocio vistos recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de los planes de negocio](#) (en la página 280).

### Trabajar con listas de planes de negocio

En la sección de las listas de planes de negocio aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los planes de negocio.

| Lista de planes de negocio                  | Filtros   |
|---|---|
| Todos los planes de negocio                 | Todos los planes de negocio que puede ver, independientemente del propietario del plan de negocio.      |
| Planes de negocio modificados recientemente | Todos los planes de negocio con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de planes de negocio recientes

En la sección Planes de negocio modificados recientemente aparecen los últimos planes de negocio que ha visto.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

### Adición de secciones a la página inicial de los planes de negocio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de los planes de negocio:

- Planes de negocio creados recientemente
- Planes de negocio modificados recientemente
- Mis planes de negocio creados recientemente
- Mis planes de negocio modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de los planes de negocio)

### *Para agregar secciones a la página inicial de los planes de negocio*

- 1 En la página inicial de los planes de negocio, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de los planes de negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de negocio:

- [Planes de negocio](#) (en la página 276)
- [Campos de los planes de negocio](#) (en la página 280)
- [Gestión de planes de negocio](#) (en la página 278)

## Gestión de planes de negocio

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar los planes de negocio, consulte:

- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Plan de negocio, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de negocio:

- [Planes de negocio](#) (en la página 276)
- [Trabajar con la página inicial de los planes de negocio](#) (en la página 277)
- [Campos de los planes de negocio](#) (en la página 280)

## Enlace de registros a planes de negocio

Puede enlazar registros adicionales al plan de negocio agregando secciones a la página de detalles del registro del plan de negocio:

- Cuentas del plan
- Contactos del plan
- Planes de negocio
- Objetivos
- Oportunidades del plan
- Actividades

**NOTA:** un plan de negocio determinado puede estar relacionado con varios ítems de todas las entidades anteriores. Las entidades precedidas por la palabra *Plan* son entidades especiales que permiten relaciones de muchos. Un plan de negocio, objetivo o actividad puede estar relacionado exclusivamente con un plan de negocio principal. Sin embargo, una cuenta, un contacto o una oportunidad del plan permiten varios planes de negocio principales. El hecho de que se permitan varios planes principales permite contar con la flexibilidad necesaria a la hora de relacionar estas entidades con los planes de negocio.

Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

**Para enlazar registros a un plan de negocio**

- 1 En la página Detalle de los planes de negocio, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de los detalles de los planes de negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones en el registro y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Campos de los planes de negocio

La página Editar plan de negocio permite agregar planes de negocio o actualizar detalles de planes existentes. En la página Editar plan de negocio se muestra todo el conjunto de campos para un plan de negocio.

**CONSEJO:** también puede editar planes de negocio en la página Lista de planes de negocio y en la página Detalles de planes de negocio. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de planes de negocio.

| Campo                              | Descripción   |
|------------------------------------|---|
| <b>Información básica del plan</b> |   |
| Nombre del plan                    | Nombre del plan de negocio. (Obligatorio).  |
| Período                            | <p>Especifica el período durante el cual se realiza el plan de negocio. Un período de planificación se corresponde con la definición de calendario fiscal de la compañía, según lo determine el administrador de la compañía.</p> <p>Un período puede corresponder a un año, trimestre, mes o semana fiscal, por ejemplo, el trimestre fiscal 1 de 2010. Los períodos enumerados se basan en el calendario fiscal definido por la compañía. Para obtener más información sobre los calendarios fiscales definidos, consulte <a href="#">Acerca de los calendarios fiscales</a> (en la página 1120).</p> <p><b>NOTA:</b> es necesario que cuente con el privilegio Gestionar administración de período con el fin de poder seleccionar un período.</p> |
| Período: fecha de inicio           | Fecha de inicio de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de inicio.   |
| Período: fecha final               | Fecha final de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha final.   |
| Tipo                               | Tipo de plan de negocio. Elija el tipo que proceda de entre los planes de negocio que aparecen en la lista desplegable. Algunos ejemplos de los tipos disponibles son: Cuenta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Compromiso o Marca. (Obligatorio).   |
| Estado                             | Estado del plan de negocio. Elija el estado actual del plan de negocio en la lista desplegable. Los ejemplos de estado del plan de negocio son: Borrador, Enviado, Aprobado   |



| Campo  | Descripción  |
|--|--|
|  | final, Actual, Caducado, Futuro y Retenido. (Obligatorio).   |
| Propietario  | Propietario del plan de negocio, que suele coincidir con el usuario que crea el plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el propietario correspondiente.   |
| Descripción  | Descripción del plan de negocio.   |
| Nombre del producto  | Nombre del producto asociado a este plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el producto correspondiente.  |
| Ingresos del plan  | Ingresos previstos asociados a este plan.  |
| Moneda   | Moneda para cualquier cantidad monetaria que aparezca en este plan.  |
| Fecha de cambio  | Fecha relevante para convertir cualquier ingreso local en la moneda utilizada en la sede principal.  |
| Cuenta   | Cuenta asociada a este plan de negocio. Haga clic en el icono de búsqueda para elegir una cuenta.<br><br>Este campo se puede utilizar en caso de una relación de uno a uno entre el plan de negocio y una cuenta específica. Si el plan de negocio tiene más de una cuenta asociada, utilice las cuentas del plan de la entidad de intersección para formar la relación. |
| <b>Análisis SWOT</b>   |  |
| Fortalezas   | Fortalezas competitivas relacionadas con la consecución de este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).  |
| Debilidades  | Debilidades competitivas relacionadas con la consecución de este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).   |
| Oportunidades  | Oportunidades de negocio potenciales asociadas a este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).  |
| Riesgos  | Riesgos potenciales que pueden limitar las oportunidades de negocio asociadas a este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).   |
| <b>NOTA:</b> los siguientes campos están disponibles con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y es posible que no estén disponibles para su configuración. Si los campos no están disponibles, póngase en contacto con el administrador. |  |
| Cuenta de socio del propietario  | Nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el propietario del plan de negocio.  |
| Cuenta de socio de origen  | Nombre de la cuenta de socio que ha originado el plan de negocio.  |
| Cuenta de socio principal  | Nombre de la cuenta de socio que está soportando el esfuerzo del plan de negocio.  |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada para los planes de negocio:

- [Planes de negocio](#) (en la página 276)
- [Trabajar con la página inicial de los planes de negocio](#) (en la página 277)
- [Gestión de planes de negocio](#) (en la página 278)

## Objetivos

Utilice las páginas de objetivos para crear y actualizar los objetivos para algún plan de negocio, así como para realizar un seguimiento de los mismos.

Un *objetivo* es una meta táctica que se pretende alcanzar con el fin de conseguir una meta estratégica de nivel superior en un plan de negocio. Normalmente, se crea un objetivo relacionado con algún plan de negocio. Mientras que un plan de negocio puede establecer una meta general de ingresos anuales para una cuenta, un objetivo establece una meta táctica, como la realización de una serie de visitas de ventas o conseguir un número determinado de nuevas recetas en el ámbito médico. Los objetivos ofrecen un nivel intermedio de planificación entre el establecimiento de metas estratégicas de alto nivel con los planes de negocio y la planificación de bajo nivel mediante actividades (visitas de ventas y llamadas a nivel individual) y oportunidades (ofertas de ventas individuales).

Un objetivo no tiene que ser un subsidiario de un plan de negocio. De hecho, las organizaciones pueden decantarse por utilizar los objetivos de diferente forma. Al igual que sucede con los planes de negocio, puede aplicar objetivos a cuentas, contactos o productos. Un objetivo determinado puede tener varios objetivos secundarios. Puede establecer objetivos para períodos a corto o largo plazo. Asimismo, los períodos están basados en los períodos de planificación definidos por la compañía, que suelen ser meses, trimestres o años. No obstante, los objetivos no son tan flexibles como los planes de negocio. De hecho, un plan de negocio puede relacionarse con varias cuentas y contactos, mientras que un objetivo sólo se puede relacionar con una cuenta y un contacto. Además, mientras que una oportunidad puede relacionarse con varios planes de negocio, sólo puede relacionarse con un único objetivo.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de objetivos, puede que la ficha Objetivo quede excluida de la configuración. Se pueden proporcionar objetivos para los objetos personalizados 04-40 poniéndose en contacto con Atención al cliente.

## Trabajar con la página inicial de objetivos

La página inicial de objetivos es el punto de partida para gestionar los registros de objetivos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de objetivos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un objetivo

Puede crear un nuevo objetivo haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Objetivos modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de objetivos](#) (en la página 285).

## Trabajar con listas de objetivos

En la sección de las listas de objetivos aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar en al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para los objetivos.

| Lista de objetivos                  | Filtros   |
|-------------------------------------|---|
| Todos los objetivos                 | Todos los objetivos que puede ver, independientemente del propietario.  |
| Objetivos modificados recientemente | Todos los objetivos con su nombre especificado en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de objetivos recientes

En la sección Objetivos modificados recientemente aparecen los últimos objetivos que ha modificado.

Haga clic en el enlace Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de objetivos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de objetivos:

- Objetivos creados recientemente
- Objetivos modificados recientemente
- Mis objetivos creados recientemente
- Mis objetivos modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de objetivos)

### *Para agregar secciones a la página inicial de objetivos*

- 1 En la página inicial de objetivos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de objetivos, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de objetivos

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlace de registros a objetivos](#) (en la página 285)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Objetivo, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los objetivos:

- [Objetivos](#) (en la página 282)
- [Trabajar con la página inicial de objetivos](#) (en la página 282)
- [Campos de objetivo](#) (consulte "[Campos de objetivos](#)" en la página 285)

## Enlace de registros a objetivos

También puede enlazar los siguientes registros a un objetivo agregando secciones a la página de detalles del registro del objetivo:

- Objetivos
- Oportunidades
- Actividades

Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

### Para enlazar registros a un objetivo

- 1 En la página Detalle de objetivos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de los detalles de los objetivos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones en el registro y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Campos de objetivos

La página Editar objetivo le permite agregar objetivos o actualizar los detalles de objetivos existentes. En la página Editar objetivo se muestra todo el conjunto de campos para un objetivo.

**CONSEJO:** también puede editar objetivos en la página Lista de objetivos y en la página Detalles de objetivo. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de objetivos.

| Campo                                      | Descripción                         |
|--|-------------------------------------|
| <b>Información básica de los objetivos</b> |                                     |
| Nombre de                                  | Nombre del objetivo. (Obligatorio). |

| Campo                         | Descripción  |
|-------------------------------|--|
| objetivo                      |  |
| Nombre del plan               | Plan de negocio principal asociado a este objetivo. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio.  |
| Tipo                          | Propósito general del objetivo. Los ejemplos son: Conocimiento, Educación, Relación, Adquisición de nueva cuenta, Aumentar impacto de la cuenta, Prueba de producto, Incentivo especial, Retención de cuenta y Respuesta de la competencia. Seleccione el tipo que corresponda en la lista desplegable. (Obligatorio).   |
| Estado                        | Estado actual del objetivo. Los ejemplos son: Borrador, Enviado, Aprobado final, Actual, Caducado, Futuro y Retenido. Seleccione el estado que corresponda en la lista desplegable. (Obligatorio).   |
| Nombre de cuenta              | Cuenta asociada a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la cuenta.   |
| Nombre del contacto           | Contacto asociado a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el contacto.   |
| Nombre del producto           | Producto asociado a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el producto.   |
| Período                       | <p>Período define el plazo en el cual hay que cumplir el objetivo. Un período de objetivo se corresponde con la definición de calendario fiscal de la compañía, según lo determine el administrador de la compañía. (Obligatorio).</p> <p>Un período puede corresponder a un año, trimestre, mes o semana fiscal, por ejemplo, el trimestre fiscal 1 de 2010. Los periodos enumerados se basan en el calendario fiscal definido por la compañía. Para obtener más información sobre los calendarios fiscales definidos, consulte <a href="#">Acerca de los calendarios fiscales</a> (en la página 1120).</p> <p><b>NOTA:</b> es necesario que cuente con el privilegio Gestionar administración de período con el fin de poder seleccionar un período.</p> |
| Período: fecha de inicio      | Fecha de inicio de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de inicio.  |
| Período: fecha final          | Fecha final de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha final.  |
| <b>Información de destino</b> |  |
| Ingresos objetivos            | Ingresos objetivos para este objetivo, por ejemplo, 1.000.000.   |
| Moneda                        | Moneda para los ingresos (por ejemplo, USD o EURO). Haga clic en el icono de moneda para seleccionar la moneda requerida.  |
| Fecha de cambio               | Fecha relevante para convertir cualquier ingreso local en la moneda utilizada en la sede principal.  |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| Público objetivo             | Organización o grupo objetivo de este objetivo, por ejemplo, prácticas médicas de la especialidad de cardiología.  |
| Destino de objetivo          | Meta o resultado para este objetivo, expresados en unidades de objetivo, por ejemplo, 1.000 para representar 1.000 llamadas de clientes.   |
| Unidades de objetivo         | Unidad de expresión del destino de objetivo, por ejemplo, unidades de ventas, número de visitas, costo, etc. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar la unidad de objetivo. |
| <b>Información adicional</b> |  |
| Descripción                  | Descripción del objetivo.  |
| Propietario                  | Propietario del objetivo, que suele coincidir con el creador del mismo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el propietario que corresponda.                             |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los objetivos:

- [Objetivos](#) (en la página 282)
- [Trabajar con la página inicial de objetivos](#) (en la página 282)
- [Gestión de objetivos](#) (en la página 284)

## Cuentas del plan

Utilice las páginas Cuenta del plan para crear y actualizar cuentas del plan que estén asociadas a los planes de negocio, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *cuenta del plan* mapea cuentas y planes de negocio, es decir, las cuentas del plan se utilizan para asociar cuentas a los planes de negocio. Una cuenta del plan permite que una cuenta tenga varios planes de negocio (por ejemplo, uno para el personal general de ventas y otro para el personal específico de ventas). No obstante, un plan de negocio cubre varias cuentas (por ejemplo, todas las cuentas de una zona geográfica).

Es posible que algunos usuarios no puedan interactuar directamente con el tipo de registro de la cuenta del plan. En su lugar, asocian cuentas a los planes de negocio desde la página Detalles de planes de negocio o desde la página Detalles de la cuenta. Es posible que algunos usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro de la cuenta del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de cuentas del plan, puede que la ficha Cuenta del plan quede excluida de la configuración.

## Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan

La página inicial de la cuenta del plan es el punto de partida para gestionar las cuentas del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la cuenta del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de una cuenta del plan

Puede crear una nueva cuenta del plan haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis cuentas del plan modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de la cuenta del plan](#) (en la página 290).

### Trabajar con listas de cuentas del plan

En la sección de las listas de las cuentas del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las cuentas del plan.

| Lista de la cuenta del plan                | Filtros  |
|--|--|
| Todas las cuentas del plan                 | Todas las cuentas del plan a las que puede acceder, independientemente del propietario.                |
| Cuentas del plan modificadas recientemente | Todas las cuentas del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de las cuentas del plan recientes

En la sección Cuentas del plan modificadas recientemente aparecen las últimas cuentas del plan que haya modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

### Adición de secciones a la página inicial de la cuenta del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de objetivos:



- Cuentas del plan creadas recientemente
- Cuentas del plan modificadas recientemente
- Mis cuentas del plan creadas recientemente
- Mis cuentas del plan modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la cuenta del plan)

#### *Para agregar secciones a la página inicial de la cuenta del plan*

- 1 En la página inicial de cuenta del plan, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la cuenta del plan, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas del plan

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Cuenta del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan

- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las cuentas del plan:

- [Cuentas del plan](#) (en la página 287)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan](#) (en la página 288)
- [Campos de la cuenta del plan](#) (en la página 290)

## Campos de la cuenta del plan

La página Editar cuenta del plan le permite agregar cuentas del plan o actualizar los detalles de las cuentas del plan existentes.

**CONSEJO:** también puede editar cuentas del plan en la página Lista de cuentas del plan y en la página Detalles de la cuenta del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalles de registro.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de cuentas del plan.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de la cuenta del plan</b> |  |
| Cuenta  | La cuenta de Oracle CRM On Demand asociada a este registro de la cuenta del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la cuenta asociada. (Obligatorio).<br><br>Para obtener más información sobre los campos de cuenta, consulte <a href="#">Campos de cuenta</a> (consulte " <a href="#">Campos de la cuenta</a> " en la página 215). |
| Cuenta del plan principal                       | Seleccione esta casilla de verificación para indicar qué cuenta (si procede) es la cuenta principal asociada a un plan.  |
| Plan de negocio                                 | Plan de negocio asociado con este registro de la cuenta del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio asociado. (Obligatorio).   |
| Cuenta: Ubicación                               | Información sobre la ubicación del campo Ubicación en el registro de cuenta. Muestra el tipo de instalación que gestiona la cuenta en este sitio, como la sede principal. (Sólo lectura).  |
| Cuenta: Prioridad                               | Información sobre la prioridad del campo Prioridad en el registro de cuenta. Muestra la prioridad de la cuenta, como Alta, Media o Baja. (Sólo lectura).   |

| Campo                  | Descripción  |
|------------------------|--|
| Cuenta: Tipo de cuenta | Información sobre el tipo de cuenta del campo Tipo de cuenta en el registro de cuenta. Muestra la relación de la cuenta con la compañía, como Cliente potencial, Cliente, Socio o Competencia. (Sólo lectura).           |
| Cuenta: Referencia     | Información de referencia de la casilla de verificación Referencia en el registro de cuenta. Indica si la cuenta se puede utilizar como referencia para clientes potenciales o representantes de ventas. (Sólo lectura). |
| Cuenta: Propietario    | Información sobre el propietario del campo Propietario en el registro de cuenta. Indica el alias del propietario del registro de cuenta. (Sólo lectura).   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las cuentas del plan:

- [Cuentas del plan](#) (en la página 287)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan](#) (en la página 288)
- [Gestión de cuentas del plan](#) (en la página 289)

## Contactos del plan

Utilice las páginas Contacto del plan para crear y actualizar contactos asociados a los planes de negocio, así como para realizar un seguimiento de los mismos. Un *contacto del plan* es un informe que le permite asociar contactos a planes de negocio, permitiendo así a cada contacto tener varios planes de negocio. Por ejemplo, el usuario puede contar con un contacto del plan para una fuerza general de ventas y un plan para una fuerza especial de ventas. Al mismo tiempo, un contacto del plan permite que un plan de negocio contenga varios contactos; por ejemplo, todos los contactos de una zona geográfica determinada.

Algunos usuarios no pueden interactuar directamente con el tipo de registro del contacto del plan, sino con contactos asociados a planes de negocio de la página Detalle de plan de negocio o de la página Detalles de contacto. Sin embargo, puede que otros usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro del contacto del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de contactos del plan, puede que la ficha Contacto del plan quede excluida de la configuración.

## Trabajar con la página inicial de contactos del plan

La página inicial de contactos del plan es el punto de partida para gestionar los contactos del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de contactos del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un contacto del plan

Puede crear un nuevo contacto del plan haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Contactos del plan modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del contacto del plan](#) (en la página 294).

## Trabajar con listas de contactos del plan

En la sección de las listas de contactos del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los contactos del plan.

| Lista de contactos del plan                  | Filtros  |
|--|--|
| Todos los contactos del plan                 | Todos los contactos del plan a los que puede acceder, independientemente del propietario.                |
| Contactos del plan modificados recientemente | Todos los contactos del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualizar contactos del plan recientes

La sección Contactos del plan modificados recientemente muestra los contactos del plan que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de contactos del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de contactos del plan:

- Contactos del plan creados recientemente
- Contactos del plan modificados recientemente
- Mis contactos del plan creados recientemente
- Mis contactos del plan modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de contactos del plan)

### *Para agregar secciones a la página inicial de contactos del plan*

- 1 En la página inicial de contactos del plan, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del contacto del plan, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de contactos del plan

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar contactos del plan que son comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- [Creación de registros](#) (en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Contacto del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los contactos del plan:

- [Contactos del plan](#) (en la página 291)

- [Trabajar con la página inicial de contactos del plan](#) (en la página 291)
- [Campos del contacto del plan](#) (en la página 294)

## Campos del contacto del plan

La página Editar contacto del plan le permite agregar contactos o actualizar los detalles de los contactos del plan existentes. En la página Editar contacto del plan, se muestra todo el conjunto de campos para un contacto del plan.

**CONSEJO:** también puede editar los contactos del plan en la página Lista de contactos del plan y en la página Detalle del contacto del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de contactos del plan.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica del contacto del plan</b> |  |
| Contacto  | Contacto de Oracle CRM On Demand asociado a este registro del contacto del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el contacto asociado. (Obligatorio).<br><br>Para obtener más información sobre los campos del contacto, consulte <a href="#">Campos del contacto</a> (consulte " <a href="#">Campos de contacto</a> " en la página 231). |
| Contacto del plan principal                     | Seleccione esta casilla de verificación para designar si el contacto es el contacto principal del plan de negocio.   |
| Contacto: Nombre                                | Información del campo Nombre en el registro de contacto. (Sólo lectura).   |
| Contacto: Apellidos                             | Información del campo Apellidos en el registro de contacto. (Sólo lectura).  |
| Contacto: Cuenta                                | Cuenta asociada al contacto. (Sólo lectura).   |
| Plan de negocio                                 | Plan de negocio asociado a este registro del contacto del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio asociado. (Obligatorio).   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada para los contactos del plan:

- [Contactos del plan](#) (en la página 291)
- [Trabajar con la página inicial de contactos del plan](#) (en la página 291)
- [Gestión de contactos del plan](#) (en la página 293)

## Oportunidades del plan

Utilice las páginas Oportunidad del plan para crear y actualizar oportunidades asociadas a un plan de negocio, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *oportunidad del plan* asocia oportunidades a planes de negocio, lo que permite asociar una oportunidad a varios planes de negocio (por ejemplo, uno para el personal general de ventas y otro para el personal específico de ventas). Un plan de negocio se puede relacionar con varias oportunidades al mismo tiempo.

Algunos usuarios no pueden interactuar directamente con el tipo de registro de la oportunidad del plan, sino con oportunidades asociadas a planes de negocio de la página Detalle de plan de negocio o de la página Detalles de la oportunidad. Sin embargo, puede que otros usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro de la oportunidad del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de oportunidades del plan, puede que la ficha Oportunidad del plan quede excluida de la configuración.

## Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan

La página inicial de oportunidades del plan es el punto de partida para gestionar las oportunidades del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de una oportunidad del plan

Puede crear una oportunidad haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Oportunidades del plan modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de oportunidades del plan](#) (en la página 297).

## Trabajar con listas de oportunidades del plan

En la sección de las listas de oportunidades del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades del plan.

| Lista de oportunidades del plan                  | Filtros  |
|--|--|
| Todas las oportunidades del plan                 | Todas las oportunidades del plan a las que puede acceder, independientemente del propietario.                |
| Oportunidades del plan modificadas recientemente | Todas las oportunidades del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de las oportunidades del plan recientes

La sección Oportunidades del plan modificadas recientemente muestra las oportunidades del plan que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de oportunidades del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de oportunidades del plan:

- Oportunidades del plan creadas recientemente
- Oportunidades del plan modificadas recientemente
- Mis oportunidades del plan creadas recientemente
- Mis oportunidades del plan modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de oportunidades del plan)

#### *Para agregar secciones a la página inicial de oportunidades del plan*

- 1 En la página inicial de oportunidades del plan, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de oportunidades del plan, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de oportunidades del plan

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar oportunidades del plan que son comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- [Creación de registros](#) (en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información



mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Oportunidad del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las oportunidades del plan:

- [Oportunidades del plan](#) (en la página 295)
- [Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan](#) (en la página 295)
- [Campos de oportunidades del plan](#) (en la página 297)

## Campos de oportunidades del plan

La página Editar oportunidad del plan le permite agregar oportunidades del plan o actualizar los detalles de las oportunidades del plan existentes.

**CONSEJO:** también puede editar oportunidades del plan en la página Lista de oportunidades del plan y en la página Detalles de la oportunidad del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalles de registro.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de oportunidades del plan.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo                                      | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información de oportunidad del plan</b> |  |
| Plan de negocio                            | <p>Plan de negocio asociado con este registro de oportunidad del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio correspondiente. (Obligatorio).</p> <p>Para obtener más información sobre los planes de negocio, consulte <a href="#">Planes de negocio</a> (en la página 276).</p> |
| Oportunidad                                | <p>Oportunidad de Oracle CRM On Demand asociada a este registro de oportunidad del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la oportunidad asociada. (Obligatorio).</p> <p>Para obtener más información sobre oportunidades, consulte <a href="#">Oportunidades</a> (en la página 235).</p>      |
| Oportunidad: Cuenta                        | Cuenta asociada a la oportunidad. (Sólo lectura).  |
| Oportunidad: Fecha de cierre               | Fecha de cierre prevista asociada a la oportunidad. (Sólo lectura).  |
| Oportunidad: Pronóstico                    | Si se activa esta casilla de verificación, indica que la oportunidad debe incluirse en el cálculo de ingresos previstos. (Sólo lectura).   |
| Oportunidad: Propietario                   | Información del campo Propietario del registro de la oportunidad. El propietario es la persona asignada a esta oportunidad. (Sólo lectura).  |
| Oportunidad: Ingresos                      | Ingresos potenciales asociados a la oportunidad. (Sólo lectura).   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las oportunidades del plan:

- [Oportunidades del plan](#) (en la página 295)
- [Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan](#) (en la página 295)
- [Gestión de oportunidades del plan](#) (en la página 296)

# 6

## Servicio y comunicaciones

---

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registro relacionados con información sobre servicios de clientes:

- **Solicitudes de servicio.** Utilice estas páginas para gestionar solicitudes de servicio de clientes en relación con productos o servicios.
- **Soluciones.** Utilice estas páginas para almacenar respuestas a preguntas o problemas de servicio comunes.
- **Comunicación.** Utilice estas páginas para gestionar las interacciones del cliente a través del centro de llamadas (Oracle Contact On Demand).

## Gestión de servicios y comunicaciones

Para gestionar servicios y comunicaciones, aplique los siguientes procesos:

- 1 [Proceso para crear una solicitud de servicio](#) (en la página 299).
- 2 [Proceso para trabajar con una solicitud de servicio](#) (en la página 300).
- 3 [Proceso para resolver una solicitud de servicio](#) (en la página 300).
- 4 [Proceso para cerrar una solicitud de servicio](#) (en la página 300).

Las solicitudes de servicio se pueden recibir mediante las llamadas entrantes de los clientes o las llamadas de los clientes recibidas a través de Oracle CRM On Demand.

## Proceso para crear una solicitud de servicio

Para crear una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Verificar la información del cliente y registrar el problema de servicio.
- 2 Usar los guiones de servicio para aplicar los procedimientos de la compañía de forma coherente, como identificar problemas y escalarlos.

Para obtener más información sobre los guiones, consulte [Usar guiones de solicitud de servicio](#) (en la página 305).

- 3 Asignar las solicitudes de servicio a los representantes de servicio. Para obtener más información, consulte [Asignación de solicitudes de servicio](#) (en la página 304).

## Proceso para trabajar con una solicitud de servicio

Para trabajar con una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Registrar las llamadas de seguimiento.
- 2 Registrar las tareas.
- 3 Registrar notas para dejar constancia de las acciones realizadas para atender al cliente.

Para obtener más información sobre cómo agregar actividades a las solicitudes de servicio, consulte [Creación de actividades](#) (consulte "[Crear actividades](#)" en la página 133) y [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 159).

## Proceso para resolver una solicitud de servicio

Para resolver una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Buscar en la libreta de soluciones para obtener ayuda a la hora de resolver la solicitud del cliente. Para obtener más información, consulte [Revisión de soluciones](#) (en la página 314).
- 2 Enlazar las soluciones apropiadas a la solicitud de servicio y valorar su utilidad con el fin de supervisar y mejorar de forma continua la biblioteca. Para obtener más información, consulte [Valorar soluciones](#) (en la página 315).
- 3 Usar informes personalizados o predefinidos para identificar los problemas. Para obtener más información, consulte [Ejecutar informes](#) (en la página 773).
- 4 Actuar de inmediato para resolver las solicitudes. En caso de que no pueda encontrar ninguna solución, agregue una nueva a la biblioteca. Para obtener más información, consulte [Gestión de soluciones](#) (en la página 313).

## Proceso para cerrar una solicitud de servicio

Para cerrar una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Registrar las actividades de cierre.

- 2 Cerrar la solicitud de servicio cuando se haya resuelto. Para obtener más información, consulte [Cierre de solicitudes de servicio resueltas](#) (en la página 307).

## Solicitudes de servicio

Utilice las páginas de solicitudes de servicio para registrar y cubrir las solicitudes de los clientes, así como para realizar un seguimiento de éstas, con el fin de ofrecer información o asistencia. Una *solicitud de servicio* contiene toda la información relevante y detallada sobre una actividad de servicio determinada. También puede usar las solicitudes de servicio para recopilar información adicional, como soluciones o actividades necesarias para resolver la solicitud en cuestión. Los representantes de servicio pueden acceder a toda la información relevante sobre las solicitudes de servicio de una ubicación. Para asegurarse de que el registro de solicitud de servicio contiene toda la actividad del servicio, se realiza un seguimiento de los cambios de los registros mediante un seguimiento de auditoría. Para obtener información sobre cómo tratar las solicitudes de servicio, consulte [Gestión de servicios y comunicaciones](#) (en la página 299).

## Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio

La página inicial de solicitudes de servicio es el punto de partida para gestionar solicitudes de servicio.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de servicio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de una solicitud de servicio

Puede crear un registro de solicitudes de servicio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis solicitudes de servicio abiertas. Para obtener más información sobre las solicitudes de servicios, consulte [Asignar solicitudes de servicio](#) (consulte "[Asignación de solicitudes de servicio](#)" en la página 304) y [Campos de solicitud de servicio](#) (en la página 307).

### Trabajar con listas de solicitudes de servicio

En la sección Listas de solicitudes de servicio, aparece una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para las solicitudes de servicio.

| Lista de solicitudes de servicio           | Filtros          |
|--|------------------|
| Todas las solicitudes de servicio          | ninguno          |
| Todas las solicitudes de servicio cerradas | Estado = Cerrada |

| Lista de solicitudes de servicio                            | Filtros   |
|---|---|
| Todas las solicitudes de servicio elevadas                  | Estado = Abierta y elevada  |
| Todas las solicitudes de servicio abiertas                  | Estado = Abierta, Estado = Abierta y elevada  |
| Todas las solicitudes de servicio creadas recientemente     | Todas las solicitudes de servicio, ordenadas por la fecha de creación                               |
| Todas las solicitudes de servicio modificadas recientemente | Todas las solicitudes de servicio, ordenadas por la fecha de modificación                           |
| Mis solicitudes de servicio abiertas                        | Estado = Abierta (muestra los registros que contienen su nombre de usuario en el campo Propietario) |
| Mis solicitudes de servicio                                 | Solicitudes de servicio con su nombre en el campo Propietario                                       |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las solicitudes de servicio abiertas

La sección Mis solicitudes de servicio abiertas ofrece una lista de las solicitudes de servicio abiertas, en el orden en que fueron creadas. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Visualización de las tareas relacionadas con solicitudes de servicio

La sección Tareas relacionadas con solicitud de servicio muestra las tareas abiertas relacionadas con la solicitud de servicio, ordenadas por fecha de vencimiento y por prioridad. También contiene esta información:

- **Fecha de vencimiento.** Fecha de vencimiento de la tarea, configurada por usted o su gerente.
- **Prioridad.** Prioridad de las tareas, configurada por el usuario o el gestor, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.  
  
**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.
- **Asunto.** Título de tarea. Haga clic en el vínculo para revisar la tarea.
- **Solicitudes de servicio.** Número que asigna el sistema para identificar la solicitud de servicio.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de tareas relacionadas con solicitudes de servicio.

### Visualización de informes de las solicitudes de servicio abiertas

La sección Análisis de solicitudes de servicio abiertas muestra los informes de solicitudes de servicio por fuente, área de producto, nombre de usuario o prioridad. Puede hacer clic en una sección de la gráfica o en un ítem de tabla para ver los detalles y determinar qué debe hacerse para resolver los problemas de hoy. También puede cambiar las categorías en la lista desplegable para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- Utilizar este análisis para mantenerse informado sobre las solicitudes de servicio abiertas y escaladas.
- Filtrar por Área de productos para ver qué áreas están generando la mayoría de las llamadas.
- Filtrar por Nombre de usuario para ver cómo se distribuye la carga de trabajo entre el equipo.
- Filtrar por Prioridad para ver el nivel de los problemas de servicio que se están indicando.

Para ver otros tipos de análisis de servicio, vaya a la página inicial de informes.

### Adición de secciones a la página inicial de solicitudes de servicio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes de servicio:

- Tareas de solicitudes servicio relacionadas
- Mis tareas relacionadas con solicitud de servicio actuales (tareas que vencen hoy)
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de solicitudes de servicio)

#### *Para añadir secciones a la Página inicial de solicitud de servicio*

- 1 En la Página inicial de solicitud de servicio, haga clic en el enlace Editar diseño.
- 2 En la Página inicial de solicitud de servicio, utilice las flechas de dirección para añadir o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de solicitudes de servicio

Para gestionar solicitudes de servicio, realice las siguientes tareas:

- [Asignar solicitudes de servicio](#) (consulte "[Asignación de solicitudes de servicio](#)" en la página 304)
- [Usar guiones de solicitud de servicio](#) (en la página 305)
- [Añadir soluciones a solicitudes de servicio](#) (consulte "[Adición de soluciones a solicitudes de servicio](#)" en la página 305)
- [Escalar solicitudes de servicio](#) (en la página 306)

- [Cerrar solicitudes de servicio resueltas](#) (consulte "[Cierre de solicitudes de servicio resueltas](#)" en la página 307)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Visualización de seguimientos de auditoría para registros](#) (en la página 116)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asignación de solicitudes de servicio

Al crear una solicitud de servicio, el campo del propietario está en blanco. Puede asignar el propietario manualmente, o bien, si su compañía está utilizando el administrador de asignaciones, el propietario se asignará automáticamente cuando guarde el registro.

Si una solicitud de servicio ya se ha asignado, se puede volver a asignar mediante uno de estos procedimientos:

- Cambiar el nombre del propietario.
- Activar la casilla de verificación Reasignar propietario.
- Eliminar el nombre del propietario.

Si activa la casilla de verificación Reasignar propietario o si elimina el nombre del propietario, se ejecutará el administrador de asignaciones para procesar de nuevo la solicitud de servicio y asignarla en función de las reglas establecidas por su compañía.

**NOTA:** el administrador de asignaciones omitirá las solicitudes de servicio cerradas y no se reasignarán.

El nombre del campo Propietario cambia cuando se guarda el registro. Sin embargo, el tiempo que se tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

### *Para asignar manualmente una solicitud de servicio*

- 1 Busque la solicitud de servicio.

Para obtener instrucciones sobre cómo buscar solicitudes de servicio, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).



- 2 En la página Lista de solicitud de servicio, coloque el cursor en el campo Propietario y haga clic en el icono de búsqueda.
- 3 En la ventana de búsqueda, busque la persona y haga clic para seleccionarla.

## Usar guiones de solicitud de servicio

Puede que el administrador de la compañía haya configurado los guiones de evaluación para ayudarle a recopilar información sobre las solicitudes de servicio (Guiones de llamada) o para evaluar los niveles de satisfacción del cliente (Encuestas de satisfacción del cliente). El guión de evaluación se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 1635).

### *Para usar un guión de solicitud de servicio*

- 1 Seleccione la solicitud de servicio.  
  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de servicio, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de servicio, desplácese a las secciones Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente y haga clic en Añadir.  
  
**NOTA:** Si no aparecen las secciones Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección pertinente al diseño de la página. Estas secciones sólo están disponibles para agregarlas a su página si el administrador de la compañía las ha configurado.
- 3 En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.
- 4 En la ventana Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

Aparecerá de nuevo la página Detalle de solicitud de servicio. Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

## Adición de soluciones a solicitudes de servicio

Puede agregar una solución existente a sus solicitudes de servicio. Para obtener más información sobre soluciones, consulte [Soluciones](#) (en la página 309).

### *Para agregar una solución a una solicitud de servicio*

- 1 Seleccione la solicitud de servicio.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de servicio, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 Desplácese a la sección Soluciones de la página Detalles de la solicitud de servicio y haga clic en Agregar.  
Aparece una lista de soluciones aprobadas y publicadas.
- 3 Para limitar el número de soluciones que se muestran, use las opciones de filtrado para buscar mediante palabras clave o ID de solución.
- 4 Haga clic en Presentación preliminar para ver los detalles de la solución y así asegurarse de que aborda las preocupaciones del cliente.
- 5 Haga clic en el enlace Seleccionar junto a cada una de las soluciones que desee añadir a su solicitud de servicio y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 6 Cambie el estado de las solicitudes de servicio a Pendiente hasta que pueda confirmar con el cliente que el problema está resuelto, de la siguiente manera:
  - a En la página Detalles de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado y seleccione Pendiente en la lista desplegable.
  - b Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

## Escalar solicitudes de servicio

Se puede escalar una solicitud de servicio para destacarla como asunto urgente.

### *Para escalar una solicitud de servicio*

- 1 En la página Lista de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado de la solicitud de servicio que desee escalar.
- 2 Seleccione Abierta y elevada en la lista desplegable de este campo.
- 3 Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

La política de la compañía determina las acciones que se deben llevar a cabo cuando se escala una solicitud de servicio. Por ejemplo, el administrador de la compañía puede definir una regla de flujo de trabajo que envíe un mensaje de correo electrónico o genere una tarea cuando se escala una solicitud de servicio.

Es posible crear una lista filtrada para mostrar todas las solicitudes de servicio escaladas a las que tenga acceso.

## Cierre de solicitudes de servicio resueltas

Después de responder satisfactoriamente a la solicitud de servicio del cliente, puede cerrar dicha solicitud.

**Antes de comenzar: consulte la página de detalles de solicitud del servicio para asegurarse de que la solicitud de servicio se ha completado mediante las siguientes comprobaciones:**

- Todas las actividades de la solicitud de servicio tienen el estado Completado, indicando que las ha verificado con el cliente.
- Si su compañía usa soluciones, la solución se vinculará al registro de solicitud de servicio, indicando cómo se ha resuelto el problema.

### Para cerrar una solicitud de servicio resuelta

- 1 En la página Lista de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado de la solicitud de servicio que desee cerrar.
- 2 Seleccione Cerrado en la lista desplegable del campo.
- 3 Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

## Campos de solicitud de servicio

La página Editar solicitud de servicio le permite añadir solicitudes de servicio o actualizar los detalles de solicitudes de servicio existentes.

**CONSEJO:** también puede editar solicitudes de servicio en la página Lista de solicitud de servicio y en la página de detalles de solicitud de servicio. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 65).

En la página Editar solicitud de servicio se muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de servicio, como se muestra en la siguiente tabla.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo                           | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| <b>Información del contacto</b> |   |
| Nº de SS                        | ID de solicitud de servicio. Valor generado por el sistema.                   |
| Cuenta                          | Cuenta vinculada a la solicitud de servicio.                                  |
| Contacto                        | Contacto vinculado a la solicitud de servicio.                                |
| Tel. trabajo                    | Número de teléfono del trabajo del contacto. Se hereda del registro Contacto. |

| Campo                                    | Descripción   |
|--|---|
| Correo electrónico                       | Dirección de correo electrónico del contacto. Se hereda del registro Contacto.  |
| <b>Información detallada de servicio</b> |   |
| Área                                     | Categoría de la solicitud de servicio, como Producto, Instalación, Mantenimiento, Capacitación, Otros.  |
| Causa                                    | Motivo de la solicitud de servicio, como Instrucciones confusas, El usuario necesita formación, Problema ya existente, Nuevo factor, Otros  |
| Tipo                                     | Tipo de solicitud de servicio, como Pregunta, Factor, Solicitud de mejora, Otros.   |
| Fuente                                   | Medio por el que se recibe la solicitud de servicio, como Teléfono, Web, Correo electrónico, Fax.   |
| Modificado por                           | Nombre de la persona que ha creado o actualizado más recientemente el registro de la solicitud de servicio, seguido de la fecha y la hora de la actualización.  |
| Prioridad                                | Indicación de la prioridad, por ejemplo, 1 - Lo más rápido posible, 2 - Alta, 3 - Media, 4 - Baja.  |
| Estado                                   | Estado de la solicitud de servicio, como Abierto, Pendiente, Cerrado, Abierta y elevada, Cancelada. Algunas listas filtradas y algunos informes usan el campo Estado para determinar la solicitud de servicio que se debe incluir.  |
| Apertura                                 | Fecha y hora en que se creó la solicitud de servicio. Valor generado por el sistema.  |
| Cierre                                   | Fecha y hora en que el estado de la solicitud de servicio cambia a Cerrado. Valor generado por el sistema.  |
| Propietario                              | <p>Alias del propietario del registro. Normalmente, el propietario puede actualizar los detalles del registro, transferir el registro a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p>   |
| Reasignar propietario                    | <p>Indica que la solicitud del servicio se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de solicitudes de servicio, este campo desencadena que el administrador de asignaciones se ejecute para procesar de nuevo la solicitud de servicio y asignarla en función de las reglas.</p> <p><b>NOTA:</b> cuando se activa esta casilla de verificación, el nombre del campo Propietario cambia cuando se guarda el registro. Sin embargo, según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema, puede que lleve algún tiempo que las tareas que se ejecutan automáticamente se completen, por ejemplo, el envío de la notificación por correo electrónico.</p> |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| <b>Información adicional</b> |  |
| Asunto                       | Resumen de solicitud de servicio   |
| Descripción                  | Información adicional sobre la solicitud de servicio. Límite de 16.350 caracteres.       |
| Vehículo                     | Número de ID de vehículo (VIN) si se ha asociado un vehículo a la solicitud de servicio. |

## Soluciones

Use la página de soluciones para crear y actualizar soluciones, así como para realizar un seguimiento de éstas. Las *soluciones* contienen información sobre cómo resolver problemas que puedan experimentar los clientes. Si existe una base de conocimiento de soluciones, los representantes de servicio cuentan con acceso a una base de conocimiento centralizada para ayudarles a resolver los problemas de los clientes. Además, esta base se enriquece a medida que los usuarios interactúan con los clientes y crean nuevas soluciones.

Oracle CRM On Demand realiza un seguimiento de las soluciones y permite a los usuarios hacer una valoración de éstas. Esta información ayuda a las organizaciones a mejorar las soluciones que ofrecen a los clientes y a identificar problemas en los productos o servicios. El hecho de que se utilicen soluciones con frecuencia puede indicar que se trata de un defecto del producto. Las puntuaciones bajas de las soluciones pueden indicar que es necesario mejorar las soluciones.

## Acerca de la gestión de soluciones

Considere la posibilidad de implementar un proceso similar al siguiente para generar y gestionar una base de conocimiento de soluciones:

- 1 El administrador de la compañía importa las soluciones existentes a la aplicación (esto es optativo).
- 2 Los agentes del servicio y otros expertos añaden borradores de soluciones para aumentar la amplitud de la base de conocimiento a lo largo del tiempo.
- 3 Los gerentes de servicio revisan, aprueban y publican soluciones.
- 4 Los agentes valoran las soluciones existentes para garantizar que las soluciones más eficaces lleguen a lo más alto.
- 5 Los gerentes de servicio supervisan la base de conocimiento de las soluciones para garantizar que sólo la información válida y actual tiene representación.

## Sugerencias sobre prácticas recomendadas para gestionar la base de conocimiento de soluciones

Una biblioteca de soluciones bien organizada y evaluada ayuda a atender a los clientes de acuerdo a unos criterios y con mayor eficacia. A continuación, se ofrecen sugerencias sobre las prácticas recomendadas para configurar y gestionar la base de conocimiento de soluciones.

### 1 – Importar las soluciones existentes

Antes de importar las soluciones, compare la información de las soluciones existentes con el registro de solución de Oracle CRM On Demand. Tal vez sea oportuno agregar, cambiar el nombre o quitar algunos campos del registro para que coincidan con la información que desea importar.

Puede usar la Plantilla de configuración de campos personalizados, disponible en la página Herramientas y plantillas en el centro de asistencia y formación, para ayudarse en la planificación de los cambios. Este documento le ayudará a planificar y hacer un seguimiento de cualquier cambio personalizado que desee realizar en la aplicación.

### 2 – Añadir borradores de soluciones

Establezca directrices para crear registros de soluciones y comunicarlos a quienes estén en disposición de crear borradores de soluciones, como agentes de servicio o expertos de servicio o productos. No olvide enfatizar la importancia del campo Título en el registro de una solución. Se trata de un campo para buscar que aparece en la mayoría de las listas y ventanas de búsqueda de las soluciones. Por tanto, los agentes de servicio lo podrán usar para identificar rápidamente las soluciones más adecuadas para sus preguntas o problemas.

Cuando se crea el registro de una solución nueva, tiene el estado Borrador. Los borradores de soluciones no están disponibles para poder agregarlos a los registros de solicitud de servicio y no aparecerán en la ventana de búsqueda de la solución hasta que se publiquen. De esta forma, si un agente crea una solicitud de servicio e introduce un borrador de solución durante la visita, el agente puede agregar dicho borrador a la solicitud de servicio, pero éste no estará disponible para otros agentes hasta que se publique.

### 3 – Revisar, aprobar y publicar soluciones

El proceso de aprobación garantiza que los expertos identificados revisarán todas las soluciones antes de lanzarlas al uso público por parte de los agentes de servicio. Establezca directrices de revisión y aprobación para garantizar que todas las soluciones sean válidas, fáciles de seguir y de utilidad permanente para quienes las necesiten.

Es necesario que tenga un rol con el privilegio Publicar soluciones para poder cambiar el estado de una solución a Aprobado y publicarla. Para obtener más información, consulte [Aprobar y publicar soluciones](#) (consulte "[Aprobación y publicación de soluciones](#)" en la página 315).

### 4 – Valorar soluciones

Pida a sus agentes de servicio que valoren las soluciones que usen y añadan a sus registros de solicitud de servicio. Podrán hacerlo fácilmente desde la página Detalle de solución, haciendo clic en el botón Evaluar solución. La escala de valoración de las soluciones es del 1 al 5. Si la solución ha sido realmente eficaz, asígnele un 5. Si no ha sido efectiva o válida, asígnele un 1.

Cada vez que una solución se valora, se vuelve a calcular la puntuación y se muestra en el registro. Hacer que los agentes valoren las soluciones ofrece información que puede servir para supervisar la calidad de la base de conocimiento. Para obtener más información, consulte [Valorar soluciones](#) (en la página 315).

## 5 – Supervisar soluciones

Asegúrese de supervisar regularmente la base de conocimiento de las soluciones para que los agentes de servicio tengan la información y las instrucciones más actuales y mejores. Algunas de las recomendaciones son:

- Asigne ciertas áreas o tipos de soluciones a los propietarios y haga que cada propietario revise y actualice regularmente esas soluciones. Responsabilice a cada propietario de la precisión y la aprobación de su área.
- Con el tiempo, las soluciones pueden quedarse obsoletas. Un buen ejemplo son las soluciones relacionadas con productos que ya no están operativos. Cree una lista de soluciones para localizar estas soluciones, filtrándolas por el campo Producto, por ejemplo. A continuación, use la función Actualización masiva para quitarlas de las soluciones que se pueden buscar.
- No elimine ninguna solución, a menos que esté duplicada. En lugar de eso, cambie el estado a Obsoleto. Las soluciones obsoletas ya no aparecerán en la lista cuando se busque una solución para añadirla a una solicitud de servicio. Sin embargo, aún podrá usar las listas en la Página inicial de solución para tener acceso en caso de necesitarla.
- Revise todas las soluciones con valoraciones bajas. Para encontrarlas, cree una lista personalizada en la que se muestren todas las soluciones publicadas con valoraciones entre 1 y 2.
- Use las listas de soluciones predefinidas en la Página inicial de solución para revisar las soluciones mejor valoradas y más activas. De esta forma, tendrá una indicación de cualquier área susceptible de añadir más conocimiento y ampliar la biblioteca.
- Analice, de forma rutinaria, las solicitudes de servicio cerradas en busca de tendencias e identifique las áreas problemáticas clave sobre las que se debería incluir más información en la base de conocimiento.

## Trabajar con la página inicial de solución

La página inicial de solución es el punto de partida para gestionar soluciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solución. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un registro de solución

Puede crear un registro de solución haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis soluciones visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de solución](#) (en la página 316).

## Trabajar con listas de soluciones

La sección Listas de soluciones muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de soluciones.

| Lista de solución   | Filtros  |
|---|--|
| Soluciones aprobadas  | Estado = Aprobado  |
| Soluciones publicadas   | Publicadas = S   |
| Soluciones creadas recientemente  | Todas las soluciones, ordenadas por la fecha de creación                     |
| Todas las soluciones modificadas recientemente  | Todas las soluciones, ordenadas por la fecha de modificación                 |
| Soluciones en borrador<br>(visibles sólo para los usuarios con el privilegio Publicar soluciones) | Estado = Borrador  |
| Soluciones mejor valoradas  | Mayor puntuación acumulada otorgada por todos los sujetos                    |
| Soluciones preferidas   | Frecuentemente vinculadas a solicitudes de servicio                          |
| Todas las soluciones  | Todas las soluciones, ordenadas alfabéticamente por el título de la solución |
| Mis soluciones modificadas recientemente  | Todas las soluciones de su propiedad, ordenadas por fecha de modificación    |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de soluciones visualizadas recientemente

La sección Mis soluciones visualizadas recientemente muestra las soluciones que se han visualizado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.



## Visualización de las soluciones preferidas

En la sección Soluciones preferidas se muestran las soluciones que se han enlazado con más frecuencia a solicitudes de servicio. Este uso elevado puede indicarle a una organización de servicios las áreas específicas en las que los clientes encuentran obstáculos con los productos y servicios. Las organizaciones pueden responder proporcionando más información a los representantes de servicio para atender a los clientes, o bien proporcionándosela a los clientes directamente.

## Visualización de las soluciones mejor valoradas

En la sección Soluciones mejor valoradas se muestra una lista de las soluciones con las puntuaciones acumuladas más altas otorgadas por todos los sujetos.

## Adición de secciones a la página inicial de solución

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solución:

- Soluciones creadas recientemente
- Todas las soluciones modificadas recientemente
- Mis soluciones creadas recientemente
- Mis soluciones modificadas recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de solución)

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de solución.

### *Para agregar secciones a la página inicial de solución*

- 1 En la página inicial de solución, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de solución, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de soluciones

Para gestionar soluciones, realice los siguientes procesos:

- [Revisar soluciones](#) (consulte "[Revisión de soluciones](#)" en la página 314)
- [Aprobación y publicación de soluciones](#) (en la página 315)
- [Valorar soluciones](#) (en la página 315)
- [Agregar libros a una solución](#) (consulte "[Adición de libros a una solución](#)" en la página 316)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)

**NOTA:** para actualizar los registros de solución, el rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de solución](#) (en la página 316)
- [Informes](#) (en la página 753)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Revisión de soluciones

Puede revisar las soluciones preferidas o las mejor valoradas. Asimismo, puede revisar toda la información de cada registro de soluciones.

### *Para revisar las soluciones preferidas*

- 1 En cualquier página, haga clic en la ficha Soluciones.
- 2 En la sección Soluciones preferidas, haga clic en el enlace Título de la solución correspondiente que desee revisar.

### *Para revisar las soluciones mejor valoradas*

- 1 En cualquier página, haga clic en la ficha Soluciones.
- 2 En la sección Soluciones mejor valoradas, haga clic en el enlace Título de la solución correspondiente que desee revisar.

### ***Para revisar la información sobre la solución***

- 1 Seleccione la solución.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar soluciones, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 Puede revisar el registro de solución en la página de detalles de la solución.

Para consultar una descripción de los campos, consulte [Campos de solución](#) (en la página 316).

## **Aprobación y publicación de soluciones**

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

Puede revisar la precisión y correcta finalización de las soluciones. A continuación, puede aprobar el borrador y publicarlo internamente. La publicación interna de una solución la pone a disposición de todos los representantes de servicio al cliente, para que la utilicen y la enlacen con las solicitudes de servicio.

### ***Para aprobar y publicar una solución***

- 1 Desde la Página inicial de solución, haga clic en el enlace Borrador de soluciones.
- 2 Desde la página Lista de soluciones, seleccione la solución y, a continuación, haga clic en Editar.
- 3 En la página Edición de soluciones, cambie el estado a Aprobado para aprobar la solución.
- 4 Para publicar una solución, seleccione la casilla de verificación Publicada.
- 5 Guarde el registro.

## **Valorar soluciones**

Puede valorar la efectividad de una solución todas las veces que desee.

### ***Para valorar información de la solución***

- 1 Seleccione la solución.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar una solución, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la barra de título Detalles de la solución, haga clic en el botón Valorar solución.

- 3 En la página Puntuación de la solución, seleccione una puntuación de 1 a 5 (siendo 5 la mejor) de la lista desplegable.

#### 4 Guarde el registro.

Se hace media de las puntuaciones individuales del usuario para evaluar las soluciones que aparecen en la sección Soluciones mejor puntuadas en la Página inicial de solución.

## Adición de libros a una solución

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros a una solución. Cuando agrega un libro a una solución, puede modificar o quitar el libro. Este procedimiento asume que el tipo de registro Libros se muestra como un elemento relacionado en la página Solución. Para obtener más información sobre la personalización de elementos relacionados, consulte [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170).

### *Para agregar un libro a una solución*

- 1 En la página Lista de soluciones, abra la solución que desee.
- 2 En la página Detalles de la solución, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
- 3 En el selector de libros, elija el libro que desee agregar a la solución y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Para obtener más información sobre libros, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).

## Campos de solución

La página Editar solución le permite agregar soluciones o actualizar los detalles de soluciones existentes. En la página Editar solución se muestra todo el conjunto de campos para una solución.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                       | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información detallada de la solución</b> |  |
| ID de solución                              | ID exclusivo de la solución. Valor generado por el sistema.  |
| Tratamiento                                 | Título de la solución. Este campo tiene un límite de 100 caracteres y es obligatorio.  |
| Estado                                      | Estado de la solución, como Borrador, Aprobado u Obsoleto. El valor predeterminado es Borrador. Sólo los usuarios con el privilegio Publicar soluciones pueden cambiar esta información. |

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| Publicado   | Indicación de que la solución está disponible para uso interno. Sólo los usuarios con el privilegio Publicar soluciones pueden cambiar esta información.   |
| Evaluación de la solución   | Puntuación de la solución del 1 al 5 (5 es la mejor).  |
| Creación externa  | Alias de la persona que ha creado el registro de solución, seguido de la fecha y la hora en las que se realizó la acción. Valor generado por el sistema.   |
| Modificación externa  | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro de solución, seguido de la fecha y la hora en las que se realizó la acción. Valor generado por el sistema.  |
| <b>Información adicional</b>  |  |
| <b>NOTA:</b> los campos siguientes están disponibles con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition y es posible que no pueda configurarlos. Si los campos no están disponibles, póngase en contacto con el administrador de la compañía. |  |
| Aprobación legal  | Indica que la solución ha recibido la aprobación legal.  |
| Aprobación de marketing   | Indica que la solución ha recibido la aprobación de marketing.   |
| Activo de varios archivos   | Indica que la solución está formada por varios archivos digitales. La imagen de una determinada solución puede estar formada por diferentes archivos de fotos, logos y otros componentes de una imagen mayor.  |
| Fecha de caducidad  | Fecha tras la cual este contenido no debe utilizarse en Entrega de contenido personalizado (Personalized Content Delivery, PCD). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.  |
| Fecha de versión  | Fecha tras la cual el contenido puede utilizarse en PCD. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de versión.  |
| Estado de verificación  | Indica si puede mostrarse correctamente la solución. Cuando los usuarios cargan archivos gráficos o multimedia, los prueban para asegurarse de que se muestran de forma correcta y establecen el estado de verificación en Correcto. Los valores posibles son: No verificado, Correcto o Erróneo.  |
| Tipo de archivo adjunto PCD   | Indica el tipo de archivo adjunto multimedia o gráfico: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Mensaje.</b> El contenido está listo para la presentación.</li> <li>■ <b>Imagen reducida.</b> El contenido es una versión más pequeña y comprimida de un registro de mensaje mayor.</li> </ul> |
| Imagen reducida relacionada   | Nombre de otro registro de solución que proporciona una versión de imagen reducida más pequeña de la solución de mensaje principal. Todas las soluciones de tipo Mensaje deben coincidir con una solución de tipo Imagen reducida.   |
| Método de distribución  | Seleccione Publicar para distribuir automáticamente el contenido a usuarios remotos. La distribución se basa en los permisos de los usuarios.  |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| <b>NOTA:</b> los siguientes campos están disponibles de forma predeterminada en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand. |   |
| Pregunta frecuente   | Preguntas que se realizan frecuentemente sobre la solución. |
| Detalles de la solución  | Información adicional sobre la solución.                    |

## Comunicaciones

Utilice las páginas de comunicaciones con las secciones Herramientas de comunicación y Controles de voz de la barra Acción para gestionar las interacciones con los clientes: llamadas telefónicas, mensajes de correo de voz y de correo electrónico. Los supervisores también pueden supervisar a agentes, a través de las mismas áreas de la aplicación.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el uso de Oracle Contact On Demand, puede que la ficha Comunicaciones y sus subfichas queden excluidas de la instalación.

## Acerca de Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand permite utilizar voz, correo de voz y correo electrónico para gestionar las interacciones con los clientes. Gracias a su integración con Oracle CRM On Demand, se realiza un seguimiento de cada interacción con clientes y se almacena en la misma ubicación que la compañía utiliza para gestionar contactos, cuentas, soluciones, etc. Esta integración permite beneficiarse de la información de la base de datos de la compañía para buscar soluciones a problemas de clientes, actualizar la información de contacto y ejecutar análisis de los datos.

Oracle Contact On Demand es un centro de llamadas basado en Web que utiliza los siguientes canales:

### ■ Voz

Oracle Contact On Demand permite establecer comunicaciones de voz en tiempo real y utiliza la distribución basada en aptitudes para enviar las llamadas al agente adecuado. Los controles de llamada integrados en la interfaz permiten recibir llamadas, realizar llamadas salientes (externas) e internas (agente-agente), retener, colgar (cerrar), transferir llamadas y realizar conferencias con otros interlocutores. La función incluye las siguientes capacidades:

- **Llamadas entrantes.** Reciba y trabaje con una llamada entrante mediante la interfaz de Oracle Contact On Demand en cualquier ubicación con teléfono, suponiendo que ha iniciado la sesión en Oracle Contact On Demand.
- **Llamadas salientes.** Oracle Contact On Demand admite la marcación de llamadas salientes a ubicaciones nacionales e internacionales. Las llamadas se realizan a través de la barra de herramientas de Oracle Contact On Demand.

- **Control de llamadas.** Todas las llamadas se gestionan a través de las secciones Herramientas de comunicación y Controles de voz de la barra de acciones y de la subficha Llamadas de la página inicial de comunicaciones. Otro tipo de información transferida con la llamada (por ejemplo, el nombre del interlocutor, el número de teléfono y el destino 800) sólo aparece si se configura así.
- **Llamadas internas.** Póngase en contacto con otro agente o supervisor que haya iniciado sesión en Oracle Contact On Demand mediante la selección del agente o supervisor deseado en la lista desplegable de usuarios activos.
- **Distribución basada en aptitudes.** Las llamadas de voz se envían al agente más calificado para gestionar la llamada (esto es, definido por la selección de tonos-pulsos del cliente mediante IVR).
- **Ventana Estadísticas.** Proporciona estadísticas en tiempo real del progreso de la llamada en la aplicación Oracle Contact On Demand. La ventana muestra el estado actual, el tiempo de ese estado, el número de llamadas en cola y la llamada que ha estado más tiempo en espera de la cola.
- **Hacer clic para marcar.** Las llamadas salientes se realizan haciendo clic en el enlace del número de teléfono de las páginas Detalles o Lista.
- **Control de supervisor.** Los supervisores pueden grabar y escuchar llamadas telefónicas grabadas con anterioridad con fines de control de calidad. Además, los supervisores pueden supervisar a agentes en tiempo real e invocar acciones, como hablar en voz baja, guiar, unirse a un grupo, encargarse de la llamada y cerrar la sesión de agentes.
- **Devolución de llamada.** Los administradores pueden configurar Oracle Contact On Demand de modo que si los agentes están ocupados, el interlocutor pueda continuar esperando el siguiente agente disponible. De forma alternativa, el interlocutor puede recibir una devolución de llamada tan pronto como un agente esté disponible. Oracle Contact On Demand asigna a la llamada un lugar en la cola. Cuando un agente está libre para responder a la llamada, el servidor del centro de llamadas devuelve automáticamente la llamada al interlocutor con el número de teléfono del contacto y conecta a éste con el agente disponible. El agente recibe la llamada entrante.
- **Devolución de llamada Web.** Una devolución de llamada Web es similar a una devolución de llamada, salvo que el cliente introduce su número de teléfono en la página Web de una compañía, en lugar de utilizar el teléfono. Por ejemplo, un cliente potencial visita la página Web de una compañía y dicha página solicita al cliente que introduzca su número de teléfono si el cliente desea recibir una devolución de llamada de un agente. Un administrador de Oracle Contact On Demand es responsable de administrar esta función para los clientes. Para obtener más información sobre la configuración de la función de devolución de llamada Web, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* (Guía del gerente de administración de Oracle Contact On Demand).
- **Correo de voz.** El canal de correo de voz de Oracle Contact On Demand utiliza la distribución basada en aptitudes para enviar los mensajes al agente adecuado. Cada compañía de Oracle Contact On Demand define el momento y la forma de ofrecer el correo de voz al interlocutor. La distribución inteligente de Oracle Contact On Demand proporciona una respuesta rápida a los interlocutores que desean dejar un mensaje de voz. La respuesta tiene la misma calidad y prioridad que las llamadas telefónicas habituales. Los agentes pueden escuchar el mensaje del interlocutor y, si es necesario, transferirlo a otro agente o grupo de trabajo. Puede acceder al correo de voz mediante el registro de actividad, incluso después de la finalización. Los correos de voz se pueden reproducir en un reproductor de medios local o en un teléfono.

## ■ Correo electrónico

Los mensajes de correo electrónico se distribuyen en función de las palabras claves del mensaje o de las aptitudes del agente. Los mensajes de correo electrónico se pueden responder, descartar o reasignar a otro agente o grupo de trabajo. Los agentes tienen un número limitado de correos

electrónicos con los que pueden trabajar simultáneamente. Para revisar los límites, el agente puede hacer clic en Estadísticas de la barra Acción y revisar la línea Mensajes sin conexión.

### Acerca de IVR

La Respuesta de voz interactiva (IVR) está subyacente a los canales Voz y Correo de voz. IVR utiliza el reconocimiento de pulsos-tonos subyacente y la distribución basada en aptitudes de Oracle Contact On Demand.

El reconocimiento por tonos permite a IVR, reproducir un mensaje grabado anteriormente y solicitar a los clientes que indiquen la naturaleza de la consulta y redirigirlos al agente correspondiente (por ejemplo, pulsando 1 para Ventas). Si el administrador de la compañía ha configurado elementos emergentes basados en solicitudes de IVR, tienen preferencia los valores que haya introducido el interlocutor con un teléfono por tonos sobre los criterios de búsqueda descritos en el encabezado Acerca de registros coincidentes en Oracle Contact On Demand. Las solicitudes de IVR sólo admiten el número de solicitud de servicio, el número de teléfono particular de contacto y el ID de campaña.

Los números de solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand contienen un guión. Sin embargo, cuando la persona que realiza la llamada introduce un número de solicitud de servicio en respuesta a una petición de IVR, debe aconsejarle que utilice un asterisco (\*) para indicar el guión en la petición de IVR.

**NOTA:** el número de teléfono particular de contacto no está incluido en el diseño estándar de la página Contacto.

### Acerca de los registros coincidentes en Oracle Contact On Demand

Cuando un agente recibe una comunicación de un cliente, Oracle Contact On Demand realiza lo siguiente:

- 1 Busca registros existentes en la base de datos de Oracle CRM On Demand que coincidan con los registros de contacto, pista, cuenta, solicitud de servicio y campaña.

En las llamadas telefónicas, la aplicación busca coincidencias basadas en:

- El número de teléfono de procedencia (desde el que el cliente está marcando). Esta información se captura en el campo Origen. En una campaña, el número de teléfono de procedencia es el número de teléfono de la campaña desde el que el cliente llama.

En los correos electrónicos, la aplicación busca coincidencias basadas en:

- Dirección de correo electrónico de origen. Esta información se captura en el campo Origen.

Para que los registros de la campaña incluyan los campos de números de teléfonos y dirección de correo electrónico, los cuales se utilizan para determinar las coincidencias, el administrador de la compañía debe personalizar el diseño de la página de detalles de la campaña de manera que puedan agregarse manualmente los campos Correo electrónico de campaña y N° de teléfono de campaña.

En Oracle Contact On Demand, las solicitudes de servicio se asocian a una actividad sólo si se ha configurado una petición de IVR para esa actividad. Por ejemplo, Oracle Contact On Demand sólo busca un número de teléfono particular de contacto que coincida si el administrador de la compañía ha configurado una solicitud de IVR para que se solicite al interlocutor que introduzca un número de teléfono particular. Para encontrar correspondencias con un número de teléfono particular de contacto, el administrador de la compañía debe personalizar el diseño estándar de la página de detalles del contacto de manera que incluya un campo de número de teléfono particular de contacto y debe introducir un número de teléfono particular de contacto válido en este campo. Para obtener más



información sobre la personalización de diseños de páginas, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizar diseños de páginas estáticas](#)" en la página 1171).

- 2 Cuando se ha completado la búsqueda, se crea un registro de la actividad para la comunicación, el cual se enlaza al registro coincidente.

Los posibles resultados de una búsqueda son los siguientes:

- Si se encuentra una única solicitud de servicio, Oracle Contact On Demand asocia el registro de actividad al registro de solicitud de servicio y a la cuenta principal de solicitud de servicio. Oracle Contact On Demand asocia también el registro de actividad al contacto de la solicitud de servicio a menos que encuentre un único contacto que coincida con el número de teléfono.
- Si se encuentra un único contacto que coincide, Oracle Contact On Demand asocia automáticamente el registro de la actividad al contacto y a la cuenta principal del contacto.
- Si se encuentra una única oportunidad potencial que coincide, Oracle Contact On Demand asocia automáticamente la actividad a la oportunidad potencial y a la cuenta principal de la oportunidad potencial.
- Si el único registro que coincide no tiene ninguna cuenta asociada, Oracle Contact On Demand asocia automáticamente la única cuenta que coincide con el número de teléfono, si existe el número de teléfono.
- Si se encuentra una única coincidencia, se muestra el registro coincidente.
- Si se encuentran varias correspondencias para un tipo de registro particular, Oracle Contact On Demand no enlaza la actividad con ningún registro específico para ese tipo de registro.

**NOTA:** el usuario debe tener acceso a un tipo de registro específico o Oracle Contact On Demand no podrá asociar ninguna actividad a ese tipo de registro.

**NOTA:** si un agente transfiere una llamada a otro, se creará una actividad para el agente a quien se transfiere la llamada.

## Gestionar el centro de llamadas

Como supervisor, es necesario que cuente con las herramientas y la información necesarias para que su centro de llamadas funcione de forma eficaz. Debe saber cuántas llamadas, mensajes de correo electrónico y correo de voz maneja el equipo. Debe formular las siguientes preguntas: cuál es el promedio de tiempo de manejo de cada interacción: cuánto tiempo esperan en cola los clientes: etc. Al acceso a información sobre las operaciones en tiempo real puede ayudarle a gestionar el centro de llamadas e incluso a indicarles oportunidades de mejora a los agentes individuales.

### Herramientas de supervisor de Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand y Oracle Contact On Demand disponen de varias herramientas que ayudan a gestionar el centro de llamadas. Se puede realizar un seguimiento de todas las comunicaciones con los clientes y se pueden vincular con registros de clientes. Esta función de seguimiento crea una base de datos con información sobre las operaciones y los clientes, a la que puede acceder mediante los informes y los

análisis. También disponen de herramientas de supervisión de agentes, que ayudan a guiar el rendimiento de los agentes individuales.

### Cuadro de mandos Comunicaciones

En el cuadro de mandos Comunicaciones se muestran estadísticas en tiempo real de las colas del centro de llamadas con el fin de ayudarle a analizar el rendimiento.

- Haga clic en la ficha Cuadro de mandos y seleccione el cuadro de mandos Comunicaciones de la lista desplegable. Haga clic en Mostrar.
- Consulte el número actual de interacciones con los clientes de cada canal de comunicación.
- Revise las estadísticas por grupo de trabajo individual con el fin de ayudarle a analizar los volúmenes del centro de llamadas y a gestionar al personal.
- Haga clic en el enlace Informes adicionales para seleccionar un cuadro de mandos diferente para ver otros análisis de ventas o de servicio.

### Informes y análisis de comunicaciones

En la Página inicial de informes se incluyen enlaces a análisis predefinidos y personalizados que le ayudarán a gestionar el centro de llamadas. Revise los análisis predefinidos y personalizados con regularidad para identificar tendencias del centro de llamadas, riesgos potenciales y oportunidades de mejora.

Puede utilizar Oracle CRM On Demand Answers para diseñar informes personalizados con el fin de analizar las actividades de comunicación generadas por las interacciones del centro de llamadas. Al crear un análisis personalizado:

- Utilice el área temática de informes Actividades para crear un análisis específico de comunicaciones.
- Amplíe la carpeta Actividad y, a continuación, la carpeta Comunicación.
- Haga clic en los nombres de columnas de datos de Oracle Contact On Demand para agregarlos al análisis personalizado.

Para obtener más información, consulte [Informes](#) (en la página 753).

## Trabajar con la página inicial sobre comunicación

La página inicial sobre comunicación es el punto de partida para gestionar la interacción con clientes.

### Visualización de interacciones con clientes

En la sección Bandeja de entrada se muestran todas las interacciones con clientes que tiene asignadas actualmente para el canal que haya seleccionado en las subfichas (Llamadas, Mensaje de voz o Correo electrónico). Para ver una descripción de los campos (columnas), consulte [Finalización de actividades de comunicación](#) (consulte "[Finalizar actividades de comunicación](#)" en la página 337). Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra las actividades actuales y finalizadas en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 672).

## Trabajar con listas de comunicaciones

La sección Listas de comunicaciones muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de comunicaciones:

| Esta lista de actividades                          | Muestra  |
|--|--|
| Todos los correos electrónicos antiguos            | Todos los mensajes de correo electrónico abiertos que pueda ver hace más de 24 horas.  |
| Todos los correos de voz antiguos                  | Todos los correos de voz abiertos hace más de 24 horas que pueda ver.  |
| Todas las devoluciones de llamada                  | Todas las devoluciones de llamada Web y devoluciones de llamada que pueda ver.   |
| Todos los correos electrónicos                     | Todos los mensajes de correo electrónico que pueda ver.  |
| Todas las llamadas entrantes                       | Todas las llamadas entrantes que pueda ver.  |
| Todos los mensajes de correo electrónico entrantes | Todos los mensajes de correo electrónico entrantes que pueda ver.  |
| Todas las llamadas salientes                       | Todas las llamadas salientes que pueda ver.  |
| Todos los mensajes de correo electrónico salientes | Todos los mensajes de correo electrónico salientes que pueda ver.  |
| Todas las transferencias                           | Todas las transferencias que pueda ver.  |
| Todas las llamadas de voz                          | Todas las llamadas telefónicas.  |
| Todos los correos de voz                           | Todos los correos de voz.  |
| Todas las devoluciones de llamada Web              | Todas las devoluciones de llamada Web que pueda ver.   |
| Mi bandeja de entrada de comunicaciones            | Todas las interacciones con clientes que tiene asignadas actualmente. En esta lista no aparecen mensajes de correo electrónico nuevos o incompletos. |
| Mi bandeja de entrada de llamadas                  | Las llamadas no completadas que tiene asignadas.   |
| Mi bandeja de entrada de mensajes de voz           | Las llamadas de voz no completadas que tiene asignadas.  |
| Comunicaciones completadas recientemente           | Todas las comunicaciones completadas recientemente.  |
| Llamadas recientemente completadas                 | Las llamadas que ha completado recientemente.  |

| Esta lista de actividades                                | Muestra  |
|--|--|
| Mensajes de correo electrónico recientemente completados | Mensajes de correo electrónico a los que les ha enviado respuesta. |
| Mensajes de correo de voz recientemente completados      | Los mensajes de correo de voz que ha completado recientemente.     |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva lista. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

## Visualización de comunicaciones completadas recientemente

La sección Comunicaciones completadas recientemente muestra sus interacciones completadas más recientes. Para ver una descripción de los campos (columnas), consulte [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 337).

Para ampliar la lista de las últimas comunicaciones completadas, haga clic en Mostrar la lista completa. Esta lista muestra una página completa de registros, por los cuales puede desplazarse página por página.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 318)
- [Gestión de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 324)

## Gestión de Oracle Contact On Demand

Para gestionar Oracle Contact On Demand, realice las siguientes tareas:

- [Preparar la interacción con clientes](#) (en la página 325)
- [Gestionar llamadas telefónicas](#) (consulte "[Gestión de llamadas telefónicas](#)" en la página 328)
- [Desactivar de la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador](#) (consulte "[Desactivar la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador](#)" en la página 331)
- [Realizar llamadas](#) (consulte "[Realización de llamadas](#)" en la página 332)
- [Gestionar devoluciones de llamada \(Web y teléfono\)](#) (en la página 333)
- [Gestionar mensajes de correo de voz](#) (consulte "[Gestión de mensajes de correo de voz](#)" en la página 333)
- [Gestionar correos electrónicos](#) (consulte "[Gestión de correos electrónicos](#)" en la página 335)
- [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 337)

- [Revisar las estadísticas](#) (en la página 340)
- [Visualizar historiales de interacciones](#) (consulte "[Visualización de historiales de interacciones](#)" en la página 341)
- [Supervisar agentes](#) (en la página 342)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Preparar la interacción con clientes

Los siguientes temas contienen los procedimientos paso a paso para la preparación de la interacción con los clientes.

### Acceder a Oracle Contact On Demand

Al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, la ficha Comunicaciones debe aparecer junto con Cuentas, Contactos, etc. Si no, realice los siguientes pasos:

- Haga clic en la flecha situada a la derecha de la fila de fichas y seleccione Comunicaciones de la lista desplegable.

**NOTA:** Si no aparece como opción, puede que tenga que agregar la ficha Comunicaciones al diseño o ponerse en contacto con el administrador de la compañía. Para obtener instrucciones sobre cómo mostrar fichas, consulte [Visualizar sus fichas](#) (en la página 689).

### Actualizar el número de teléfono

Si desea recibir llamadas telefónicas en otra ubicación, asegúrese de actualizar el número de teléfono. El número de teléfono que introduzca es al que dirige la aplicación las llamadas telefónicas.

#### *Para actualizar el número de teléfono*

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Preferencia de usuario.
- 2 En la ventana Configuración, actualice la configuración del teléfono:
  - **Dirección SIP.** Protocolo estándar de recepción de llamadas telefónicas de VoIP. Actualice este campo si la compañía utiliza VoIP basada en SIP.
  - **Teléfono externo (extensión remota).** Número de teléfono al que Oracle Contact On Demand dirige las llamadas entrantes. Puede actualizar este número de teléfono en cualquier momento.

- **Reproducir anuncio.** Le solicita que pulse un dígito (tecla DTMF) antes de que se le transfiera la llamada.

**CONSEJO:** si trabaja desde casa, puede que desee seleccionar esta opción. Esta opción impide que otras personas, como los niños, puedan responder por accidente a una llamada redirigida desde el centro de llamadas.

- 3 Para cerrar la ventana Configuración, haga clic en Aceptar.  
Los nuevos valores se aplican con efecto inmediato.

## Definir preferencias de usuario

Para cambiar su saludo personal, trabajar off-hook y cambiar otro tipo de comportamiento relativo al manejo del teléfono, es necesario actualizar los valores de configuración del usuario.

### *Para definir las preferencias de usuario*

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Preferencia de usuario.
- 2 En la ventana Configuración, seleccione los valores de petición de correo de voz y de teléfono general que desee:

| Valor  | Descripción   |
|--|---|
| <b>Teléfono general</b>                                  |   |
| Pantalla emergente Llamada entrante                      | <p>Abre automáticamente la página Solicitud de servicio, Campaña, Contacto, Oportunidad potencial, Cuenta o Detalle de llamada al responder a una llamada telefónica.</p> <p>La aplicación busca en la base de datos de Oracle CRM On Demand registros existentes que coincidan con el número de teléfono del interlocutor. Si se encuentra una coincidencia, aparece el registro coincidente (registro de solicitud de servicio, contacto, oportunidad potencial o cuenta). La página Detalle de llamada aparece en el resto de casos; por ejemplo, si no hay coincidencia o si hay varias. Para obtener más información sobre los registros que coinciden en Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Acerca de Oracle Contact On Demand</a> (en la página 318)</p> |
| Trabajo con línea ocupada (Desactivar tono de marcación) | Mantiene abierta la línea después de la primera llamada, de forma que no tiene que descolgar el teléfono para responder. En lugar de ello, puede utilizar la sección Controles de voz de la barra Acción para responder.  |
| Aceptación automática de llamadas                        | (Sólo disponible cuando se trabaja con línea ocupada). Acepta de forma automática la llamada entrante, de forma que los interlocutores se conectan sin tener que realizar ningún otro paso.   |

| Valor  | Descripción   |
|--|---|
|  | Un sonido avisa al agente de que hay un interlocutor en línea.  |
| Configuración del teléfono                         | Para obtener información sobre las opciones de configuración del teléfono, consulte la sección "Actualizar el número de teléfono" anterior.                                     |
| <b>Petición de correo de voz</b>                   |   |
| Archivo wav de petición de nombre del agente       | Grabación donde se indica su nombre.  |
| Archivo wav de petición de saludo de correo de voz | Grabación que se reproduce cuando se envía una llamada a su correo de voz.  |
| Archivo wav de petición de bienvenida              | Grabación que se reproduce cuando se envía un cliente a su número de teléfono.  |
| Grabar una petición personalizada                  | Graba su mensaje personal. Esta petición se usa para saludar de forma automática a los interlocutores cuando el administrador ha activado la función de reproducción de saludo. |

## Comprobar la bandeja de entrada de Oracle Contact On Demand

En la sección Bandeja de entrada (en la ficha Comunicación) se muestran todas las interacciones específicas de canal que aún se encuentran en progreso y que tiene asignadas actualmente en la subficha (Visitas, Correo de voz o Correo electrónico) seleccionada. Oracle Contact On Demand considera activas estas comunicaciones hasta que pase lo siguiente:

- **Llamadas telefónicas.** Finalizan cuando acaba la llamada. El formulario de finalización muestra automáticamente el estado Finalizado. Para aplicar el estado Finalizado a la actividad, haga clic en Guardar en la pantalla de finalización de llamada. Para dejar la actividad en estado En progreso, haga clic en Cancelar. Cuando se finaliza la llamada, ya no se muestra más en la bandeja de entrada.
- **Correos de voz.** Debe seleccionar Finalización de forma manual después de escuchar el correo de voz. El formulario de finalización muestra automáticamente el estado Finalizado. Cuando se finaliza el correo de voz, ya no se muestra más en la bandeja de entrada.
- **Correos electrónicos.** Puede responder, reasignar o descartar correo electrónico (en caso de correo basura, por ejemplo). Al responder a un correo electrónico, aparece automáticamente la ventana Finalización. Esta ventana permite al agente incluir información adicional en la actividad de correo electrónico finalizada.

Después de reasignar el correo o después de que el sistema reasigne automáticamente un correo porque un agente no ha respondido con la suficiente rapidez, el correo ya no aparece en la bandeja de entrada del agente.

**NOTA:** las actividades de correo electrónico no se guardan en Oracle CRM On Demand hasta que se responden y se finalizan con el estado Completado. El administrador de la compañía también puede configurar Oracle Contact On Demand para finalizar una actividad de forma automática sin que se muestre la ventana Finalización en Oracle Contact On Demand. Para obtener más información, consulte [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 337).

### Ponerse en estado Disponible

Para recibir nuevas interacciones de llamadas y mensajes de voz, es necesario que el estado sea Disponible. Puede recibir interacciones de correo electrónico si el estado es Disponible. En función de cómo haya configurado el administrador el estado, éste podría cambiar a Disponible al iniciar sesión en la aplicación. Si no es así, es necesario establecer de forma manual el estado en Disponible.

Si el estado es Disponible, se puede:

- Recibir uno o muchos tipos de nuevas comunicaciones de clientes que se le hayan asignado (llamadas telefónicas, correos electrónicos o correos de voz). El tipo y el número de comunicaciones depende de la configuración que haya establecido el administrador.
- Consulte los datos pertenecientes a las interacciones entrantes que se muestran en la barra Acción.

### Ponerse en estado Disponible para llamadas telefónicas

- En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en No disponible.

El estado No disponible cambia a Disponible.

### Gestión de llamadas telefónicas

Si su estado es Disponible, puede comenzar a recibir llamadas telefónicas de los clientes. En función de la distribución de la compañía, recibirá llamadas basadas en su conjunto de conocimientos, grupo de trabajo u otros criterios.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra las visitas actuales y finalizadas en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 672).

Además, la aplicación busca y muestra los registros coincidentes de la llamada telefónica. Si no hay registros coincidentes (o hay varios) con la llamada telefónica entrante, aparece la ventana Detalle de visita. Para obtener más información sobre esta secuencia, consulte [Acerca de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 318).

Si cambia el estado a No disponible, aún se le pueden asignar correos electrónicos. No se le puede asignar ninguna otra comunicación, como llamadas telefónicas o correos de voz. Puede permanecer no disponible mientras realiza otros trabajos, como la finalización o limpieza de mensajes existentes. Si permanece no disponible evita las llamadas perdidas innecesariamente, por ejemplo, mientras está realizando otras tareas. Una solución alternativa que evita las llamadas entrantes perdidas es ejecutar dos sesiones del explorador con las mismas credenciales del usuario: una con la barra de herramientas Comunicaciones abierta y otra con dicha barra de herramientas cerrada. Utilice el primer explorador para las llamadas entrantes y el segundo para todas las demás actividades.



### **Para contestar a una llamada telefónica**

- Cuando se le asigne una nueva comunicación, conteste al teléfono.

Si se configura Oracle Contact On Demand para que muestre pantallas emergentes, muestra el registro coincidente basado en la búsqueda de los siguientes datos (en este orden específico):

- Solicitud de servicio
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Cuenta

**NOTA:** se deben realizar otras tareas de configuración de Oracle Contact On Demand si desea que la aplicación busque datos introducidos por el interlocutor como respuesta a un mensaje de IVR (respuesta de voz interactiva), es decir, un número de solicitud de servicio, un número de teléfono particular de contacto o ID de campaña.

Si la configuración no permite elementos emergentes, puede hacer clic en la alerta que parpadea de llamada entrante en la barra de herramientas de comunicación para desplazarse directamente a la página Detalle de llamada.

Los controles se activan al aceptar la llamada.

**SUGERENCIA:** si aparece un elemento emergente de llamada entrante cuando está editando un registro, se pierden los datos que no ha guardado para este registro. Se recomienda que ejecute dos sesiones del explorador con las mismas credenciales de usuario: una en la que esté abierta la barra de herramientas de comunicación y otra en la que esta barra de herramientas esté cerrada. Utilice el primer explorador para las llamadas entrantes y el segundo para realizar el resto de actividades.

### **Para colgar**

- Cuelgue el auricular o haga clic en Colgar en la sección Controles de voz de la barra Acción.

Una vez que finaliza la llamada, aparece el formulario Finalización para realizar el seguimiento de la información de la llamada. El administrador puede configurar una finalización que se base en tiempo, lo que le permite finalizar el trabajo después de la llamada. Para obtener más información sobre la finalización de actividades, consulte [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 337).

### **Para retener una llamada**

- En la sección Controles de voz de la barra Acción, haga clic en Retener en cualquier momento de la llamada.

La retención le permite mantener la llamada y detener la comunicación de voz con el interlocutor. Puede consultar el estado de la llamada (es decir, Retenida) en la barra de acciones.

### **Para reanudar la comunicación de voz**

- Haga clic en el botón Retener.

### Para transferir una llamada

- 1 En la sección Controles de voz de la barra Acción, haga clic en Transferir.
- 2 En la ventana desplegable, seleccione la opción deseada.
- 3 En la ventana Transferir, realice una de la opciones siguientes en función de la selección anterior:

| Para esta opción | Realice estos pasos  |
|------------------|--|
| Agente           | <p>1. Seleccione un agente.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para buscar el agente en la lista, utilice el campo Buscar un agente.</p> <p><b>NOTA:</b> la transferencia de llamada no requiere que el agente haya iniciado la sesión en la aplicación o esté disponible para aceptar llamadas.</p> <p>2. Haga clic en uno de los botones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Transferencia ciega.</b> Transfiere la llamada a otro agente y le desconecta.</li> <li>■ <b>Transferencia anunciada.</b> Transfiere la llamada y le permite anunciarla al agente que responde. El cliente no puede escuchar el anuncio.</li> <li>■ <b>Conferencia.</b> Transfiere la llamada y le mantiene en línea junto con el cliente mientras la otra persona se une a la llamada.</li> </ul> <p><b>CONSEJO:</b> puede hacer doble clic en el nombre del agente para transferir la llamada como transferencia ciega.</p> <p>3. Si el agente no responde, puede hacer clic en Abandonar transferencia de la sección Controles de voz en cualquier momento. De esta forma se retiene la llamada del cliente y le devuelve el control. Para volver a conectar con el interlocutor, haga clic en el botón Retener.</p> |
| Grupo            | <p>Seleccione el grupo de conocimientos en la lista de grupos de la compañía y haga clic en Transferir o haga doble clic en el nombre del grupo.</p> <p>En las transferencias de llamada a un grupo de conocimientos no es necesario que haya agentes conectados.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para buscar el grupo en la lista, utilice el campo Buscar un grupo.</p>   |
| Teléfono         | <p>4. Introduzca el número de teléfono en el campo disponible.</p> <p>Puede ser un número interno o externo.</p> <p>5. Haga clic en Conferencia, Transferencia anunciada o Transferencia ciega para finalizar la transferencia.</p>  |

| Para esta opción | Realice estos pasos                           |
|------------------|---|
| Correo de voz    | Envía la llamada al correo de voz del agente. |

- 1 Especifique la información en el formulario Finalización.

**NOTA:** en la transferencia, finaliza la llamada con el cliente y aparece el formulario Finalización.

#### *Para volver a conectar con el interlocutor*

- Haga clic en el botón Abandonar transferencia y, a continuación, haga clic en el botón Retener.

**NOTA:** Esta opción está disponible para transferencias anunciadas o de conferencias.

## Desactivar la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador

Si usa varias sesiones del explorador en Oracle CRM On Demand para hablar con un cliente y agregar detalles a un formulario (por ejemplo, una solicitud de servicio) al mismo tiempo, puede desactivar Herramientas de comunicación en una de estas sesiones. Esta función permite guardar los detalles que está introduciendo en el formulario. En la segunda sesión del explorador en Oracle CRM On Demand, puede utilizar Herramientas de comunicación para gestionar las comunicaciones con el cliente.

**NOTA:** La sección Herramientas de comunicación permanecerá desactivada en la sesión del explorador hasta que finalice la sesión y vuelva a iniciar otra en Oracle CRM On Demand. No es necesario cerrar la ventana del explorador.

#### *Para desactivar la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador 1*

- 1 En la barra Acción, haga clic en el botón X que se encuentra en la barra de título de la sección Barra de herramientas Comunicaciones.

**CONSEJO:** sitúe el puntero sobre el botón para ver información que indica la función del mismo.

Al hacer clic en el botón Desactivar barra de herramientas Comunicaciones, aparece una solicitud de confirmación.

- 2 Haga clic en Aceptar para desactivar la barra de herramientas Comunicaciones.

**NOTA:** si desactiva la barra de herramientas Comunicaciones, no puede utilizar los botones Descartar, Finalización, Reasignar y Abrir mensaje de correo electrónico o los archivos adjuntos de Oracle Contact On Demand. Por ejemplo, ver el historial de interacciones en una página Detalla de llamada en la sesión del explorador. Puede volver a iniciar una sesión en Oracle CRM On Demand para activar la barra de herramientas Comunicaciones.

## Realización de llamadas

Desde Oracle Contact On Demand puede realizar llamadas externas a clientes o llamadas internas a otros agentes o a su supervisor.

De forma predeterminada, cada agente cuenta con dos líneas telefónicas independientes, lo que le permite recibir una llamada entrante en una línea y realizar una llamada saliente en la segunda. Por ejemplo, puede que el cliente necesite información que no puede facilitarle. Puede retener la llamada del cliente, hacer clic en la segunda línea para utilizarla, hacer clic en Marcar y llamar a la persona que dispone de la información que necesita. Al recibir la información, puede finalizar la segunda llamada y volver a hablar con el cliente en la primera línea.

Al realizar una llamada externa se crea automáticamente un registro de actividad en Oracle CRM On Demand para la llamada, a menos que anule la selección de esa opción antes de marcar cada llamada. Registrar la actividad de llamadas salientes le permite ahorrar tiempo en el seguimiento de las actividades diarias y permite a los gestores medir la productividad de cada agente.

### *Para realizar una llamada externa*

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Marcar.  
**NOTA:** de forma predeterminada, la casilla de verificación Registrar una actividad está activada.
- 2 A continuación, puede realizar una de las siguientes acciones:
  - Seleccione un número de la lista Marcados recientemente y haga clic en Llamada.  
**NOTA:** estos números marcados recientemente pertenecen a la sesión actual. Al cerrar la sesión, se vacía la lista.
  - Introduzca el número de teléfono y haga clic en Llamada.
  - Haga clic en el botón Buscar un agente, seleccione el agente de la lista y haga clic en Marcar.  
**CONSEJO:** para buscar el agente en la lista, utilice el campo Buscar un agente.
- 3 Responda la llamada.  
Oracle Contact On Demand llamará a continuación al número de teléfono de destino que haya introducido.

### *Para realizar una llamada externa con Hacer clic para marcar*

- 1 Desplácese a los detalles del contacto de las páginas Detalles del contacto o Lista de contactos.  
Si aparece el número del contacto como hipervínculo, puede hacer clic en él para marcar el número.  
**NOTA:** los administradores del sistema pueden personalizarlo y cambiar los campos y sus características. Puede que Hacer clic para marcar no funcione con dichos campos.
- 2 Haga clic en el enlace del teléfono que desee marcar.  
Aparece un cuadro de diálogo de marcación.

**NOTA:** el número de teléfono de este cuadro de diálogo es de sólo lectura. Para desactivar este cuadro de diálogo, desplácese a Mi configuración, Perfil personal, Mi perfil y desactive la casilla de verificación Ver el menú emergente Hacer clic para marcar. Es necesario que cierre la sesión y vuelva a iniciarla para que se apliquen estos cambios.

- 3 Haga clic en el botón Llamada para realizar la llamada saliente.

Oracle Contact On Demand llamará a continuación al número de teléfono de destino sobre el que haya hecho clic.

### **Para realizar una llamada interna**

Una llamada interna se le puede dirigir a cualquier agente o supervisor. Su estado aparece en la lista de usuarios junto con su nombre y el número de teléfono de destino (es decir, su ubicación actual). Una llamada efectuada a un agente hacer sonar su teléfono, independientemente de si el agente ha iniciado sesión o no.

## **Gestionar devoluciones de llamada (Web y teléfono)**

Oracle Contact On Demand incluye capacidades de devolución de llamada y devolución de llamada Web, que debe configurar el administrador:

- **Devoluciones de llamada Web.** Los clientes acceden a un formulario en el sitio Web de la compañía para programar una devolución de llamada.
- **Devoluciones de llamada.** Los clientes solicitan una devolución de llamada a través del menú del teléfono al ponerse en contacto con el centro de llamadas.

Al enviar una devolución de llamada a través de la página Web o del menú del teléfono, la devolución de llamada se dirige al mejor agente disponible. El agente en cuestión ve una alerta que parpadea y se activan los botones de llamada.

### **Para aceptar una devolución de llamada**

- Haga clic en Responder al ver la notificación de alerta en la barra Acción.

Al aceptar la devolución de llamada, la llamada pasa al usuario. El teléfono suena y cuando el usuario responde, la llamada se hace a la parte que la solicita. Si el usuario acepta una devolución de llamada Web, el cuadro de diálogo Devolución de llamada Web muestra la información que el interlocutor ha introducido en el formulario Devolución de llamada Web.

**NOTA:** en las devoluciones de llamadas Web, la página de detalles de Oracle Contact On Demand no aparece. Sin embargo, los registros de actividades se unen de forma automática a cualquier registro que coincida.

## **Gestión de mensajes de correo de voz**

Los mensajes de correo de voz pueden ser mensajes personales o mensajes ACD. Los mensajes ACD son correos de voz dejados en el centro de llamadas de la compañía. Esos mensajes de correo de voz se distribuyen en función del flujo de llamadas configurado por el administrador y se asignan a los agentes según sus aptitudes y disponibilidad.

Puede reasignar un mensaje de correo de voz a otro agente, supervisor o grupo de conocimientos. Cuando reasigna un correo de voz, éste se vuelve a distribuir según el flujo configurado por el administrador. Los correos de voz reasignados dejan de pertenecerle.

Cuando un mensaje de correo de voz llega a su cola, la alerta Mensaje de voz entrante parpadea durante unos segundos en la sección Herramientas de comunicación de la barra de acciones. También aparece el registro en la parte superior de la bandeja de entrada en la página inicial de comunicaciones, dentro de la subficha Correo de voz.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra los correos de voz actuales y finalizados en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 672).

En cualquier momento puede reproducir un mensaje de voz sin que afecte a su disponibilidad para responder llamadas. Sin embargo, ésta puede verse afectada si elige escuchar el mensaje utilizando el teléfono.

**NOTA:** los mensajes de correo de voz no se pueden eliminar.

### *Para escuchar un mensaje (nuevo o ya reproducido)*

**1** En la bandeja de entrada, haga clic en el vínculo Asunto del mensaje de correo de voz.

**2** En la página Correo de voz, haga clic en el botón Escuchar correo de voz.

De esa forma se reproduce el correo de voz en el reproductor de medios local.

**CONSEJO:** Si tiene problemas al escuchar los mensajes grabados, cambie al reproductor de medios predeterminado del equipo.

### *Para escuchar un mensaje en el teléfono (nuevo o ya reproducido)*

**1** En la bandeja de entrada, haga clic en el vínculo Asunto del mensaje de correo de voz.

**2** En la página Correo de voz, haga clic en el botón Escuchar correo de voz en el teléfono.

Suena el teléfono del agente y se reproduce el correo de voz en el teléfono.

### *Para reasignar el correo de voz*

**1** En la página Correo de voz, haga clic en Reasignar.

**2** En la ventana que aparece, haga clic en el agente o en el grupo.

**3** En la ventana Transferir, seleccione un grupo o un agente.

Si hace clic en Agente, se abre un cuadro de diálogo con una lista de todos los agentes y sus respectivos estados. En la siguiente lista se describen los estados de los agentes:

- **Disponible.** El agente tiene el estado Disponible en la barra Herramientas de comunicación.
- **En pausa.** El agente tiene el estado En pausa en la barra Herramientas de comunicación.

- **Ocupado.** El agente está trabajando en otra interacción y no está disponible.
- **Fin de sesión.** El agente no ha iniciado sesión en el servidor de comunicaciones. Esta información no se relaciona con el estado del agente en Oracle CRM On Demand.
- **Correo electrónico con distribución automática.** El agente está procesando actualmente un correo electrónico.
- **Finalización.** El agente está procesando actualmente un formulario Finalización.

4 Haga clic en Transferir.

## Gestión de correos electrónicos

Los correos electrónicos se distribuyen a los agentes en función de la aptitud, la disponibilidad o las palabras clave. Cuando recibe un correo electrónico, la alerta Correo electrónico entrante parpadea en la sección Herramientas de comunicación de la barra de acciones. También aparece el registro en la parte superior de la bandeja de entrada en la página inicial de comunicaciones, dentro de la subficha Correo electrónico.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra los correos electrónicos actuales y finalizados en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 672).

Generalmente, se responden todos los correos electrónicos. No obstante, puede desechar los correos electrónicos que no precisen respuesta, como el correo basura. Esta acción permite finalizar el correo sin respuesta y no crea ninguna actividad de correo completada. Sin embargo, es posible crear una actividad de correo electrónico para los correos electrónicos descartados. Puede guardar las respuestas de mensajes de correo incompletos haciendo clic en Guardar como borrador. Estos se guardan en la carpeta Borradores. No se pueden editar los correos enviados y descartados.

Además, el administrador configura el número máximo de correos electrónicos que puede recibir. Esa información se muestra en la línea Mensajes sin conexión de la ventana Estadísticas en formato x/y, donde x es el número de mensajes que se le ha asignado actualmente e y es el límite permitido.

**Nota:** cuando un agente recibe un correo electrónico, el estado del agente permanece Disponible.

### Para leer un correo electrónico nuevo

Para acceder a su nuevo correo, puede realizar una de las siguientes acciones:

- Haga clic en la alerta Correo electrónico entrante en la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción.

Esto hace que aparezca automáticamente la subficha Correo electrónico en la Página inicial de comunicaciones.

- Desplácese a la subficha Correo electrónico de la ficha Comunicaciones.

Esto muestra una lista de los mensajes nuevos que se le han asignado.

1 Haga clic en el enlace Asunto del correo que desea revisar.

- 2 El contenido del correo se muestra en la ventana Detalles de correo electrónico nuevo:
- 3 Desde la ventana Detalles de correo electrónico nuevo puede realizar las acciones siguientes:
  - **Reasignar.** Reenvía el correo al mismo grupo de trabajo para que se le pueda reasignar a otro agente o grupo.

Introduzca información en el campo Nota si desea proporcionar información en segundo plano para el siguiente agente o grupo.
  - **Descartar.** Elimina el correo de la bandeja de entrada.

Utilice esta función para los correos electrónicos no deseados. Si desea realizar un seguimiento de determinados correos electrónicos descartados, active la casilla de verificación Registrar una actividad en el cuadro de diálogo Descartar correo electrónico.
  - **Guardar como borrador.** Guarda el correo en la lista de correo borrador, dentro de la sección Correo electrónico.
  - **Responder.** Al responder un correo, aparece una pantalla de finalización. Introduzca los detalles de finalización adecuados y haga clic en Guardar.

La actividad se registra ahora en la sección Mensajes de correo electrónico finalizados recientemente de la página inicial de comunicación. Además, si el correo electrónico estaba relacionado con cualquier registro, puede acceder al correo desde el historial de interacciones del registro. Tanto el correo electrónico original como la respuesta se almacenan en el historial de interacciones.

### *Para leer borradores, correos enviados y descartados*

- 1 Haga clic en la subficha Correo electrónico en la Página inicial de comunicaciones.
- 2 En la sección Mi bandeja de entrada, busque el correo que desea revisar en el menú desplegable:
  - Borradores
  - Mensajes enviados
  - Mensajes descartados

Esto muestra una lista de los mensajes de la carpeta seleccionada.
- 3 Haga clic en el enlace Asunto del correo que desea revisar.

El contenido del correo se muestra en la sección Detalles de correo electrónico.

**NOTA:** la actividad de correo electrónico saliente se guarda como un registro de actividad independiente. Si esta actividad está vinculada a un contacto, cuenta, etc., el registro de actividad aparece también en la sección de información relacionada con la cuenta o el contacto. Oracle CRM On Demand sólo crea actividades de correo electrónico finalizadas en Mensajes enviados.

### *Para reasignar el correo electrónico*

- 1 En la página Correo electrónico, haga clic en Reasignar.



2 En la ventana que aparece, haga clic en el agente o en el grupo.

3 En la ventana Transferir, seleccione un grupo o un agente.

Si hace clic en Agente, se abre un cuadro de diálogo con una lista de todos los agentes y sus respectivos estados. En la siguiente lista se describen los estados de los agentes:

- **Disponible.** El agente tiene el estado Disponible en la barra Herramientas de comunicación.
- **En pausa.** El agente tiene el estado En pausa en la barra Herramientas de comunicación.
- **Ocupado.** El agente está trabajando en otra interacción y no está disponible.
- **Fin de sesión.** El agente no ha iniciado sesión en el servidor de comunicaciones. Esta información no se relaciona con el estado del agente en Oracle CRM On Demand.
- **Correo electrónico con distribución automática.** El agente está procesando actualmente un correo electrónico.
- **Finalización.** El agente está procesando actualmente un formulario Finalización.

4 Haga clic en Transferir.

## Finalizar actividades de comunicación

El administrador determina si el formulario Finalización se activa automáticamente o manualmente en Oracle Contact On Demand. De forma predeterminada, los formularios Finalización son obligatorios y solamente el administrador puede activarlos o desactivarlos en Oracle Contact On Demand.

**CONSEJO:** La configuración Finalización automática está disponible en la sección Perfil de la compañía de Oracle CRM On Demand. Solamente los administradores pueden activar o desactivar esta configuración. Para obtener más información sobre la configuración de los parámetros de Finalización automática, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* (Guía del gerente de administración de Oracle Contact On Demand) y *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide* (Guía del gerente de administración de Oracle Contact Center Anywhere).

Cuando finaliza cualquier comunicación (visitas, mensajes de voz, correos electrónicos), Oracle Contact On Demand crea automáticamente una actividad y muestra el formulario Finalización. Debe rellenar el formulario Finalización para finalizar la actividad de comunicación.

Si no se muestra un formulario Finalización, realice las siguientes acciones:

- Compruebe con el administrador que el formulario Finalización está activado.
- Compruebe si el explorador tiene un bloqueador de elementos emergentes activado.

**PRECAUCIÓN:** No finalice una actividad mientras una llamada sigue activa; de lo contrario, se mostrará un segundo formulario Finalización cuando cuelgue el teléfono. No deje varias ventanas de finalización abiertas; de lo contrario, es difícil determinar qué formulario Finalización pertenece a cada llamada.

**NOTA:** Cada actividad individual abre un formulario Finalización. Puede personalizar los formularios Finalización en la página Personalización de aplicaciones de actividades de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la personalización de formularios de diseño de finalización, consulte

[Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171). Para obtener más información sobre la asignación de formularios Finalización personalizados a usuarios específicos, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

Si aparece el formulario Finalización al editar un registro, los datos que ya se han introducido para este registro no se pierden, porque la página abierta que se está editando no se actualiza cuando Oracle Contact On Demand guarda los datos en el formulario Finalización.

En el formulario Finalización, puede resumir lo que ha ocurrido durante la comunicación. También puede vincular otros registros con la actividad, como cuentas y contactos, en el formulario Finalización. Vincular registros permite crear una auditoría histórica de todas las comunicaciones entre la compañía y un contacto o una cuenta. También puede realizar un seguimiento de todas las comunicaciones necesarias para resolver una solicitud de servicio o todas las comunicaciones generadas por una campaña específica, lo que ayuda a la compañía a medir la eficacia global de la campaña.

En la tabla siguiente se describen algunos campos del formulario Finalización.

| Campo                              | Descripción  |
|------------------------------------|--|
| <b>Información básica de tarea</b> |  |
| Propietario                        | <p>Alias del propietario del registro. Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan, así como la visibilidad de las listas gestionadas.</p>  |
| Asunto                             | El valor predeterminado es el subtipo de actividad, seguido del número de teléfono o la dirección de correo.   |
| Prioridad                          | La prioridad de esta actividad, según determine la configuración de la compañía. Campo de sólo lectura.  |
| Origen                             | El número de teléfono o la dirección de correo desde el que se realiza la llamada o desde la que se envía el correo. Campo de sólo lectura.  |
| Destino                            | Número de teléfono que marca el agente o la dirección de correo de destino del correo electrónico. Campo de sólo lectura.  |
| Estado                             | El valor predeterminado es Finalizado en el formulario Finalización. Si guarda la información con el estado Finalizado, la actividad aparece en la sección Comunicaciones completadas recientemente de la Página inicial de comunicaciones.  |
| Tipo                               | Tipo de actividad, según la define la compañía. Sólo lectura.  |
| Subtipo de actividad               | <p>Tipo de actividad específica. No puede editar estos valores; sólo el administrador de la compañía puede cambiar o añadir valores a la lista desplegable.</p> <p>Los valores predeterminados son Llamada entrante, Llamada saliente, Transferencia entrante, Transferencia saliente, Transferencia perdida, Correo electrónico entrante, Correo electrónico saliente, Correo electrónico reenviado, Correo electrónico reasignado, Respuesta correo electrónico,</p> |

| Campo                         | Descripción   |
|-------------------------------|---|
|                               | Mensaje de voz entrante, Mensaje de voz saliente, Mensaje de voz reenviado, Mensaje de voz reasignado, Devolución de llamada y Devolución de llamada Web.   |
| Código de resolución          | <p>Breve descripción acerca de cómo se resuelve esta llamada.</p> <p>Los valores predeterminados son Número erróneo, Ocupado, Devolución de llamada, Actualización para el cliente, Correo electrónico desechado, Pregunta general, Solicitud de documentación, Nueva cuenta, Nuevo contacto, Nueva pista, Nueva oportunidad, Nueva solicitud de servicio, Sin respuesta, No está interesado, Transferencia externa, Otros, Pregunta de producto, Reasignado a agente, Reasignado a grupo, Respuesta proporcionada, Seguimiento programado, Transferido a agente, Transferido a grupo y Transferido a mensaje de voz.</p> <p>El administrador de la compañía puede cambiar o añadir valores a la lista desplegable.</p> |
| <b>Elementos relacionados</b> | <p>Registros vinculados a la actividad. Oracle Contact On Demand vincula de forma automática los registros cuando se crea la actividad en función de la información capturada por la aplicación, como el origen, el destino y otros dígitos introducidos por el interlocutor.</p> <p>También puede crear registros nuevos que se enlacen automáticamente a esta actividad o seleccionar los existentes para el enlace. Haga clic en el icono Búsqueda situado junto al tipo de registro. En la página Buscar, seleccione el registro existente o haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en la página Editar y guarde el registro.</p>   |
| <b>Información adicional</b>  |   |
| Modificado por                | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se realizó la acción. Valor generado por el sistema.   |
| Descripción                   | Información adicional sobre la llamada. Límite de 16.350 caracteres.  |

## Usar formularios Finalización automáticas

Dispone de un minuto para rellenar el formulario Finalización; sin embargo, este tiempo puede modificarlo un administrador. Si excede el límite de tiempo permitido para introducir la información en el formulario Finalización, se muestra una alerta del temporizador. Haga clic en Aceptar y continúe introduciendo la información; a continuación, haga clic en Guardar. No se muestran más alertas del temporizador después de la primera. Si se abre el formulario Finalización automáticamente, el botón Cancelar se desactiva y no se puede utilizar. Si cierra la ventana del formulario Finalización, se guarda la información introducida, si procede.

## Usar formularios Finalización manuales

Si se abre el formulario Finalización manualmente, puede cerrarlo sin guardar los detalles seleccionando el botón Cancelar.

## Revisar las estadísticas

Puede revisar las estadísticas haciendo clic en Estadísticas en la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción. Las estadísticas representan la actividad en las últimas 24 horas del usuario o su grupo, según se indica en la tabla siguiente. Las estadísticas se restablecen en cero (0) a medianoche, hora de la compañía.

| Esta etiqueta           | Contiene esta información  |
|-------------------------|--|
| <b>Sesión</b>           |  |
| Última actualización    | Última vez que se han actualizado las estadísticas (específicas de agente)   |
| Sesión iniciada durante | Tiempo de duración de inicio de sesión (específico de agente)  |
| Tiempo de conversación  | <p>Duración de la conversación de todas las interacciones telefónicas del agente.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4 llamadas               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 llamada ACD: 30 minutos de duración</li> <li>■ 1 llamada saliente: 10 minutos</li> <li>■ 1 llamada entrante: 14 minutos</li> <li>■ 1 llamada de devolución Web: 15 minutos</li> <li>■ 69 minutos de duración</li> </ul> </li> </ul>   |
| Tiempo de respuesta     | <p>Tiempo medio de respuesta para todos los tipos de interacciones de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El agente es miembro del grupo de trabajo 1, 2 y 3:               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tiempo medio de respuesta del grupo de trabajo 1: 2 minutos</li> <li>■ Tiempo medio de respuesta del grupo de trabajo 2: 4 minutos</li> <li>■ Tiempo medio de respuesta del grupo de trabajo 3: 6 minutos</li> <li>■ Tiempo medio de respuesta: 4 minutos</li> </ul> </li> </ul> |
| Mensajes sin conexión   | Número de correos de la cola o número de mensajes que reciba según su configuración (específico de agente)   |
| <b>Voz</b>              | Número de llamadas realizadas por el agente. Esto es específico del agente y no incluye los totales del grupo de trabajo.  |

| Esta etiqueta                   | Contiene esta información  |
|---------------------------------|--|
| Nº llamadas en cola             | Número de llamadas en la cola de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.   |
| Espera más larga                | El tiempo de espera más largo que ha estado una llamada en la cola. Este período se calcula incluyendo todas las llamadas en todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente. |
| Estado actual                   | Indica el estado de las llamadas de voz, por ejemplo, Disponible, No disponible, etc.  |
| <b>Correo de voz</b>            | Número de mensajes de voz ACD realizados por el agente.  |
| Nº mensajes de voz en cola      | Número de mensajes de voz ACD en la cola de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.  |
| Estado actual                   | Indica el estado de los mensajes de voz ACD, por ejemplo, Disponible, No disponible, etc.  |
| <b>Correo electrónico</b>       | Número de correos ACD realizados por el agente.  |
| Nº correos electrónicos en cola | Número de correos electrónicos ACD en la cola de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.   |
| Estado actual                   | Para correos electrónicos ACD (específicos de agente), por ejemplo, Disponible, No disponible, etc.  |

## Visualización de historiales de interacciones

Oracle Contact On Demand realiza un seguimiento de lo relacionado con cada interacción con cliente en un archivo independiente, denominado historial de interacciones. De forma similar a un archivo de registro, el historial de interacciones incluye información como el agente, la prioridad y la distribución del correo de voz. Los historiales de interacciones se almacenan como archivos adjuntos de los registros de actividad.

### *Para ver el historial de interacciones*

- 1 Seleccione la actividad.
- 2 En la página Detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos.
- 3 Haga clic en Ver en la fila Historial de interacciones.
- 4 Para ver detalles adicionales, haga clic en el enlace específico del historial.

Por ejemplo, haga clic en este enlace para revisar la respuesta enviada a un correo electrónico:  
 Guardar la transcripción de la respuesta del correo electrónico.

## Supervisar agentes

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, es necesario tener la configuración de supervisor en Oracle Contact On Demand.

Puede utilizar la función de supervisión como herramienta de guía para ayudar a los agentes a abordar mejor los problemas de los clientes. Al supervisar a un agente, éste no sabe cuándo está escuchando sus comunicaciones.

### *Para supervisar la llamada de un agente*

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra de acciones, desplácese a Supervisor y, a continuación, a Supervisar.
- 2 En la ventana Supervisar agente, seleccione el nombre del agente.  
**CONSEJO:** Para buscar el agente en la lista, utilice el campo Buscar un agente.
- 3 Seleccione el control de grabación o supervisión de la llamada actual:
  - **Escuchar.** Puede escuchar la conversación, pero ni el cliente ni el agente podrán escucharle a usted.
  - **Hablar en voz baja.** Puede escuchar la conversación y puede guiar al agente. El cliente no puede escucharle.
  - **Encargarse de la llamada.** Se asume el control de la llamada telefónica con el cliente. Esto desconecta al agente de la llamada y aparece el formulario Finalización en la pantalla del agente.
  - **Unirse.** Permite unirse a la conversación. Tanto el agente como el cliente pueden oírle.
  - **Grabar/Detener grabación.** Permite grabar la conversación. Al detener la grabación, el archivo wav se almacena como dato adjunto de esta actividad en el historial de interacciones.
  - **Cerrar sesión de agente.** Permite cerrar la sesión del agente desde la aplicación. Utilice esta opción para cerrar la sesión de agentes remotos que han dejado su estación de trabajo. Al seleccionar esta opción, aparece un mensaje donde se le pregunta si desea desconectar el canal. Si selecciona que sí, se desconecta la llamada de teléfono que estaba realizando el agente.

### *Para escuchar la grabación de un agente*

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Supervisor y seleccione Grabaciones.  
Aparecen las grabaciones realizadas por el supervisor mientras supervisaba a un agente.  
**NOTA:** las grabaciones realizadas por el agente están disponibles en el historial de interacciones.
- 2 En la ventana Grabaciones, seleccione la grabación.  
**CONSEJO:** para encontrar la grabación en la lista, complete los campos Usuario, De y Para y haga clic en Buscar. También puede utilizar los iconos de calendario para completar los campos De y Para.
- 3 Seleccione el control de grabación de la grabación actual:

- **Reproducir.** Puede reproducir la grabación seleccionada.
- **Cerrar.** Puede detener la grabación y cerrar la ventana Grabaciones.

**CONSEJO:** Si tiene problemas al escuchar los mensajes grabados, cambie al reproductor de medios predeterminado del equipo.

## Página de comunicación Lista de actividades (Oracle Contact On Demand)

La página Lista de actividades de Oracle Contact On Demand muestra el subconjunto o lista de interacciones con clientes que ha seleccionado en la página inicial de comunicación. En la página Lista de actividades, puede revisar rápidamente varias interacciones. También puede seleccionar una interacción para revisarla o actualizarla.

### Cómo ver la página Lista de actividades

- 1 Haga clic en la ficha Llamadas, Mensaje de voz o Correo electrónico.
- 2 En la sección Bandeja de entrada, haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa.

La página Lista de actividades muestra una lista de todas las interacciones con clientes.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra las actividades actuales y finalizadas en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 672).

Mediante el menú desplegable también se puede cambiar a otra lista. La lista desplegable contiene las listas estándar distribuidas con la aplicación y las listas personalizadas para la compañía. Para obtener una descripción de las listas estándar, consulte la tabla Sección Listas de comunicaciones en [Trabajar con la página inicial sobre comunicación](#) (en la página 322).

**NOTA:** las actividades incluyen citas, tareas y actividades de comunicación. No es posible eliminar las actividades de Oracle Contact On Demand de las páginas iniciales, de agenda o de la ficha Comunicaciones.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de actividades:

| Para                       | Realice estos pasos   |
|----------------------------|---|
| Crear una lista filtrada   | Haga clic en el enlace Gestión de listas en la barra de título y, a continuación, haga clic en Nueva lista. Aparecerá un asistente para guiarle en el proceso.                      |
| Crear un registro de tarea | Haga clic en Nueva tarea en la barra de título. En la página Editar tarea, especifique la información necesaria y guarde el registro.   |
| Buscar una actividad       | Haga clic en la cabecera de la columna Asunto. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver las actividades que comienzan por números, haga clic en 0-9. |
| Desplazarse por la lista   | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la                        |

| Para                                     | Realice estos pasos  |
|--|--|
|  | lista.   |
| Mostrar más o menos registros            | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.   |
| Ver otro subconjunto de actividades      | Haga clic en la lista desplegable de la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene todas las listas filtradas disponibles. |
| Ver detalles de actividad                | Haga clic en el enlace Asunto de la actividad que desea ver. Se abre la página Detalles.   |
| Ver todas las actividades de su compañía | En la barra de título, haga clic en la lista desplegable y seleccione un elemento.   |

## Barra de herramientas de Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand agrega dos secciones a la barra de acciones: Herramientas de comunicación y Controles de voz. En esta tabla se describen las opciones que se pueden ver en esas áreas, en función de sus responsabilidades.

| Botón                               | Descripción  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Herramientas de comunicación</b> |  |
| Disponible/No disponible            | Permite cambiar el estado de trabajo a Disponible o No disponible para determinar si se aceptan llamadas.  |
| Dial                                | Permite realizar una llamada interna o una llamada saliente.   |
| Supervisor                          | Permite a los supervisores supervisar y grabar las llamadas de los agentes y escuchar sus grabaciones.   |
| Preferencia de usuario              | Le permite cambiar el teléfono desde el que acepta llamadas entrantes y otros valores.   |
| Estadísticas                        | Realiza un seguimiento de las estadísticas de la sesión. Para obtener más información, consulte <a href="#">Revisar las estadísticas</a> (en la página 340). |
| <b>Controles de voz</b>             |  |
| Responder                           | Acepta devoluciones de llamada (utilizado al trabajar on-hook),  |
| Rechazar                            | Rechaza una devolución de llamada o una llamada.   |
| Colgar                              | Finaliza una llamada activa.   |
| Retener                             | Retiene una llamada, lo que le permite realizar una llamada saliente a una fuente externa. Haga clic en este botón una segunda vez para volver a la llamada. |
| Transferir                          | Transfiere una llamada activa a otro agente, grupo de trabajo u origen externo.  |



| Botón  | Descripción   |
|--------|---|
| Grabar | Graba la llamada activa como archivo wav que se puede reproducir en su reproductor de medios local. |

## Campos de actividad de comunicación (Oracle Contact On Demand)

Al hacer clic en Editar desde las páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz o Detalle de correo electrónico, se abrirá la página Edición de actividad con la información extraída del formulario Finalización de la actividad.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, como, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla. No todos los campos de la aplicación se pueden editar. Si el administrador de la compañía personaliza el tipo de registro Actividad para que se muestren los campos adicionales necesarios, esta personalización impide que Oracle CRM On Demand cree registros de actividad para las nuevas interacciones.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

**NOTA:** toda cantidad de tiempo aparece en número de segundos.

| Campo                                     | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de la actividad</b> |  |
| Propietario                               | Obtenga más información sobre el propietario en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).          |
| Asunto                                    | Obtenga más información sobre el asunto en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).               |
| Prioridad                                 | Obtenga más información sobre la prioridad en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).            |
| Origen                                    | Obtenga más información sobre el origen en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).               |
| Destino                                   | Obtenga más información sobre el destino en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).              |
| Estado                                    | Obtenga más información sobre el estado en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).               |
| Tipo                                      | Obtenga más información sobre el tipo en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).                 |
| Subtipo de actividad                      | Obtenga más información sobre el subtipo de actividad en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337). |

| Campo                         | Descripción   |
|-------------------------------|---|
| Código de resolución          | Obtenga más información sobre el código de resolución en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).      |
| <b>Estadísticas básicas</b>   |   |
| Tiempo de espera en la cola   | Tiempo en segundos que la interacción pasa en la cola antes de que se asigne a un agente.   |
| Hora de inicio                | Fecha y hora en que se asigna la comunicación al agente.  |
| Hora final                    | Fecha y hora en que finaliza la comunicación.   |
| Tiempo de espera total        | Tiempo en segundos que el llamante pasa seleccionando opciones de las peticiones del menú combinado con el tiempo de espera en la cola. |
| Cola asignada                 | Nombre del grupo al que se direcciona la interacción.   |
| Duración de IVR               | Tiempo en segundos que el cliente pasa seleccionando opciones de las peticiones del menú. Para el correo electrónico, el valor es 0.    |
| Tiempo de interacción         | Tiempo en segundos entre la hora de inicio y la hora final.   |
| Hora de finalización          | Tiempo en segundos que el agente pasa en modo de finalización (con el formulario Finalización abierto).                                 |
| Tiempo de respuesta           | Suma del tiempo de interacción y el tiempo de finalización.   |
| Tiempo de espera en la cola   | Tiempo en segundos que el llamante pasa en espera tras introducir la información de IVR.  |
| <b>Elementos relacionados</b> | Obtenga más información sobre otros elementos relacionados en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337). |
| <b>Información adicional</b>  |   |
| Modificado por                | Obtenga más información sobre el autor de una modificación en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337). |
| Descripción                   | Obtenga más información sobre la descripción en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 337).               |

## Páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico

Haga clic en un tema para consultar las instrucciones para realizar las siguientes acciones en las páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico:

- [Visualizar historiales de interacciones](#) (consulte "[Visualización de historiales de interacciones](#)" en la página 341)

- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)

Los administradores de Oracle Contact On Demand pueden crear páginas personalizables de detalle de llamada, mensaje de voz y correo electrónico. Para obtener más información sobre los diseños de páginas, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

**NOTA:** puede crear diseños de páginas para llamadas, mensajes de voz y correos electrónicos en Oracle Contact On Demand. Los diseños de páginas dinámicas no están admitidos en Oracle Contact On Demand.

Puede editar el diseño de las páginas de detalle de llamada, mensaje de voz y correo electrónico para que muestren sólo las secciones que se utilicen normalmente. Al editarlas, se acelera la velocidad de carga de las páginas y se eliminan elementos innecesarios.

#### ***Para editar el diseño de las páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico***

- 1 Haga clic en una visita, correo de voz o correo electrónico para abrir la página de detalle correspondiente.
- 2 Haga clic en el vínculo Editar diseño situado en la parte derecha de la página de detalle:
- 3 Utilizando las flechas, mueva las secciones (contenido) de la columna Información relacionada disponible a la columna Información relacionada que se mostrará.
- 4 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** También puede contraer y expandir las secciones que utiliza con más o menos frecuencia. Si utiliza pocas veces una sección, manténgala contraída. Si se contraen las secciones mejora la velocidad a la que se vuelve a cargar la página. También puede utilizar la edición en línea para editar los campos utilizados con más frecuencia. Para obtener más información sobre la edición en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

#### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de actividad de comunicación \(Oracle Contact On Demand\)](#) (en la página 345)
- [Acerca de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 318)



# 7

## Gestión de relación de socios y alta tecnología

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registro para Gestión de relación de socios (PRM):

- **Socios.** Utilice estas páginas para gestionar información sobre compañías externas o contactos en compañías que venden u ofrecen productos que pertenecen a su compañía.
- **Programas de socios.** Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de los requisitos y beneficios de las compañías que forman parte de los programas de socios de la compañía.
- **Aplicaciones.** Utilice estas páginas para gestionar las aplicaciones de socios nuevos o existentes para la asociación con la compañía del propietario de marca.
- **Registros del negocio.** Utilice estas páginas para gestionar los registros del negocio que permiten a los socios solicitar derechos exclusivos para una oportunidad de la compañía del propietario de marca.
- **Solicitudes de MDF.** Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de fondos de desarrollo de mercado (MDF) para fondos concedidos por un departamento de ventas o de marketing de un fabricante. Las solicitudes de MDF ayudan al socio a vender sus productos o comercializar la marca del fabricante.
- **Solicitudes de SP.** Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de precios especiales (SP) de socios para un ajuste de precio en un producto.
- **Fondos.** Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de fondos, los créditos y las aprobaciones.
- **Formación y certificación (T&C).** Utilice estas páginas para que la comunidad de socios tenga conocimiento de los cursos y programas de formación ofrecidos para los productos y servicios de la compañía del propietario de marca. Estas páginas también ayudan a realizar un seguimiento de los conocimientos y las competencias de las compañías asociadas y sus empleados. Los tipos de registro de T&C son:
  - Cursos
  - Exámenes
  - Certificaciones
  - Acreditaciones

**Nota:** todos estos tipos de registro sólo se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. El tipo de registro Fondos también está disponible con Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

## Gestión de PRM y la alta tecnología

Para obtener más información sobre cómo gestionar y configurar la gestión de relación de socios (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* (Guía de configuración de Oracle CRM On Demand para la gestión de relación de socios).

## Socios

Utilice las páginas de socios para realizar un seguimiento de las compañías asociadas y sus miembros, crear cuentas de socio en Oracle CRM On Demand para apoyar a los usuarios socios y definir los niveles adecuados de acceso a Oracle CRM On Demand, así como la visibilidad de datos para cada cuenta de socio.

### Acerca de los socios

La ficha Socios representa cualquier compañía externa que vende u ofrece productos que pertenecen al propietario de marca.

Las páginas de socios en Oracle CRM On Demand le permiten definir la información comercial sobre el socio, así como la información de relación con el socio entre el propietario de marca y el socio. Ejemplos de información de perfil de socio son el nombre de la compañía, la dirección, los números de teléfono, el número de fax, el sitio Web, los ingresos anuales, el número de empleados, el mercado, el sector, la descripción del negocio, etc.

### Acerca de las cuentas de socio

Una cuenta de socio *PRM*, también conocida como una cuenta de socio gestionada, es un socio con usuarios en Oracle CRM On Demand. Una cuenta de socio no gestionada no dispone de usuarios en Oracle CRM On Demand. Una cuenta de socio *PRM* está presente tanto en la ficha Cuenta como en la ficha Socio y tiene los siguientes atributos:

- Es una cuenta con un tipo de cuenta que se define en Socio.
- El valor del indicador de socio gestionado se define en S.
- El estado de organización de socios se define en Activo.

Para organizaciones que son cuentas para quienes los representantes de ventas venden y socios *PRM*, debe crear dos registros: un registro de cuenta y un registro de socio.

El tipo de registro de socio es una subclase de tipo de registro de cuenta; por lo tanto, los campos de cliente agregados al tipo registro de cuenta también están disponibles para el tipo de registro de socio. Sin embargo, no ocurre lo contrario: los campos de cliente agregados al tipo de registro de socio no están disponibles para el tipo de registro de cuenta.

Por regla general, conserve los atributos específicos de socios en la ficha Socios y mantenga los atributos específicos de cuentas que no estén vinculados a la relación con los socios en la ficha Cuentas. Sin embargo, puede que a veces se desee disponer de un atributo específico de socio disponible en la ficha Cuentas. En este caso, puede agregar atributos personalizados al tipo de registro de cuenta. Estos atributos pasarán a formar parte automáticamente del tipo de registro Socio.

Al ver la cuenta de socio en la ficha Cuentas, se puede ver el campo Tipo de cuenta, que está definido en Socio. Al ver una cuenta de socio en la ficha Socios, no se muestra el campo Tipo de cuenta porque el único valor que puede tener una cuenta de socio es Socio.

**NOTA:** mientras que el estado de organización de socios se define en Activo, el tipo de cuenta de una cuenta de socio se debe definir en Socio.

## Trabajar con la página inicial de socios

La página inicial de socios es el punto de partida para gestionar socios.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de socios. Además, si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, se pueden agregar secciones a la página y eliminar secciones de la misma.

### Creación de una cuenta de socio

Puede crear una cuenta de socio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Socios modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de socios, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de socio](#) (en la página 355).

**SUGERENCIA:** puede indicar jerarquías de socios, como una compañía que es filial de otra, mediante la selección de cuentas principales. Para obtener más información sobre jerarquías de socios, consulte [Especificación de cuentas principales](#) (en la página 206).

### Trabajar con listas de socios

La sección Listas de socios muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de socios.

| Lista de socios                  | Descripción  |
|----------------------------------|--|
| Todos los socios                 | Filtra todos los socios a los que tiene visibilidad, independientemente del propietario. |
| Mis socios                       | Socios con su nombre en el campo Propietario.  |
| Socios creados recientemente     | Todos los socios, ordenados por la fecha de creación.                                    |
| Socios modificados recientemente | Todos los socios, ordenados por fecha de modificación.                                   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

### Visualización de los socios creados recientemente

La sección Socios modificados recientemente muestra los socios que ha modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de socios

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de socios:

- Todos los socios activos
- Todos los socios inactivos
- Socios creados recientemente
- Socios modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede poner las secciones de informe a disposición en la página inicial de socios)

#### *Para agregar secciones a la página inicial de socios*

- 1 En la página inicial de socios, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de socios, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas de socio

Para gestionar cuentas de socio, realice las siguientes tareas:

- [Activar y desactivar cuentas de socio](#) (en la página 353)
- [Buscar cuentas de socio](#) (en la página 354)
- [Eliminar cuentas de socio](#) (en la página 355)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)



- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (en la página 208)
- [Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (en la página 209)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)

**NOTA:** cuando crea una cuenta de socio y define dicha cuenta en estado Activo, se crea automáticamente un libro con el nombre Libro de socio <Nombre de socio>. Cuando crea una cuenta de socio y define la organización de socios para dicha cuenta de socio, la cuenta de socio se agrega al libro correspondiente. Cuando una cuenta de socio está inactiva, la cuenta de socio está inactiva en el libro correspondiente. Si la organización de socios del usuario cambia, se quita la cuenta de usuario del libro asociado a la antigua organización de socios y se agrega al libro de socio correcto para la nueva relación de organización de socios.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Activar y desactivar cuentas de socio

Si una asociación se suspende o termina, se puede desactivar la cuenta de socio. Al desactivarla, se puede mantener en Oracle CRM On Demand para volver a activarla posteriormente.

### *Para activar o desactivar una cuenta de socio*

- 1 Desplácese a la página Editar socio.
- 2 En la lista de estados Organización de socios, seleccione Activo para activar la cuenta o Inactivo para desactivarla.
- 3 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** Al desactivar una cuenta de socio, se puede cambiar el valor de Tipo de cuenta de la ficha Cuentas o eliminar la cuenta de dicha ficha. Cuando una cuenta está activa, no se puede eliminar ni cambiar el valor de Tipo de cuenta de la ficha Cuentas.

## Conversión de cuentas en cuentas de socio

En Oracle CRM On Demand puede convertir cuentas en cuentas de socio.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe haber agregado la casilla de verificación Socio gestionado a la página de detalles. Si dicha casilla de verificación no se muestra en la página de detalles, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la casilla de verificación al diseño de página en la sección Información básica de la cuenta de la página Detalles de la cuenta o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para convertir una cuenta en una cuenta de socio*

- 1 En la lista de cuentas, seleccione la cuenta que desee convertir en cuenta de socio.
- 2 En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar cuenta, cambie el tipo de cuenta a Socio.
- 4 Seleccione la casilla de verificación Socio gestionado y haga clic en Guardar.

**NOTA:** cuando complete esta tarea, el nombre del campo Propietario cambia automáticamente al nombre del usuario que realiza la conversión y el nuevo socio se agrega al equipo de socio del propietario.

### *Para garantizar que una cuenta de socio no pueda volver a una cuenta normal*

- 1 Diríjase a la lista de socios en la ficha Socio y seleccione la cuenta de socio.
- 2 En la página Detalles de socio, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar socio, cambie el estado de la organización de socio a Activo.  
Tras definir el estado en Activo, la cuenta de socio no se puede cambiar a una cuenta normal.

## Buscar cuentas de socio

Se pueden buscar cuentas de socio con la función Búsqueda avanzada de la barra de acciones. Se deben especificar los siguientes criterios de búsqueda:

- El valor de Campo estará definido en Tipo de cuenta
- El valor de Condición estará definido en Igual a
- El valor de Valores del filtro estará definido en Socio

Para buscar las cuentas de socio PRM (cuentas de socio gestionadas), debe especificar el criterio de búsqueda en la lista anterior y definir el siguiente criterio de búsqueda:

- El campo estará definido en indicador de socio gestionado.
- El valor de la condición estará definido en Igual a.
- El valor del filtro estará definido en S.

Para obtener más información sobre cómo buscar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

## Eliminar cuentas de socio

Puesto que las cuentas de socio también se pueden utilizar como cuentas, se pueden asociar con oportunidades así como con otros registros. La eliminación de una cuenta de socio puede generar errores debido a estas asociaciones.

Puesto que las cuentas también se pueden utilizar como cuentas de socio, la eliminación de una cuenta de tipo Socio de la ficha Cuentas también puede generar errores. Por tanto, no se pueden eliminar cuentas de socio de la ficha Socios. Las cuentas de socio sólo pueden desactivarse. Si la cuenta no tiene ningún otro uso y desea eliminarla, se puede eliminar la cuenta de socio inactiva de la ficha Cuentas.

Al eliminar una cuenta de tipo socio de la ficha Cuentas, Oracle CRM On Demand comprueba para asegurarse si el estado de organización del socio es Inactivo, lo que impide que se eliminen registros de socio activos de forma accidental. Para obtener información sobre la eliminación y restauración de registros, consulte [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110).

## Campos de socio

La página Editar socio permite agregar socios o actualizar los detalles de socios existentes. En la página Editar socio se muestra todo el conjunto de campos para un socio.

**CONSEJO:** también puede editar socios en la página Lista de socios y en la página Detalles de socio. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo                              | Descripción   |
|------------------------------------|---|
| <b>Información básica de socio</b> |   |
| Nombre del socio                   | Nombre del socio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc. |
| Tipo de socio principal            | Seleccione el tipo de socio que desea utilizar como el principal para esta cuenta de socio.   |
| Ubicación                          | Tipo de instalaciones que utiliza el socio en esta ubicación, por ejemplo, Oficina central.   |
| Estado de organización de socio    | Indica si la cuenta del socio está activa o inactiva.   |
| Cuenta principal                   | Nombre de la compañía de la que el socio es subsidiario.  |
| Número de teléfono principal       | Número de teléfono principal utilizado para contactar con el socio.   |

| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
| Número de fax principal                 | Número de fax principal del socio.  |
| Sitio web                               | Dirección URL del socio.  |
| Lista de precios                        | Lista de precios a la que está asociada la cuenta de socio. Normalmente esta lista de precios es en la que se almacena el costo de compra del socio.  |
| <b>Información adicional</b>            |   |
| Dirección de facturación y envío        | Al seleccionar un país se determinan las etiquetas del resto de los campos de dirección, de acuerdo con la convención del formato de dirección de ese país. La pantalla puede actualizarse para mostrar los nombres de campo.   |
| Propietario                             | <p>Alias del propietario del registro. Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar el propietario de un registro de socio, debe disponer de acceso de lectura/edición/modificación al registro de socio.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.</p> |
| Gerente de cuentas de canal             | El gerente de compañía de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía del propietario de la marca. Los gerentes de compañía de canal sirven como primer contacto para el socio.   |
| Modificación externa                    | Nombre de la persona que creó o actualizó el registro del socio, seguido de la fecha y la hora de la actualización. Oracle CRM On Demand genera estos datos.  |
| Número de usuarios activos              | Se trata de un campo calculado que determina el número actual de usuarios activos en Oracle CRM On Demand para el socio.  |
| Número máximo de usuarios               | Número máximo de usuarios que una organización de socios puede tener. Un socio no puede tener más usuarios que el número definido en este campo.  |
| Número restante de usuarios disponibles | Se trata de un campo calculado que iguala la diferencia entre los campos Número máximo de usuarios y Número de usuario activos actuales. Si el valor del campo es 0 (cero), no podrá agregar ningún otro usuario activo a Oracle CRM On Demand.   |
| Descripción                             | Información adicional sobre el socio. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.   |

## Programas de socios

Utilice las páginas del programa de socios para realizar lo siguiente:

- Gestionar diferentes tipos y niveles de programas de socios.

- Especificar diferentes tipos de socios.
- Administrar las afiliaciones al programa de socios.

Un *programa de socios* describe las necesidades y beneficios del socio cuando éste es miembro de un programa de socios. Los programas de socios se han diseñado para la contratación de socios por la compañía que posee la marca.

## Trabajar con la página inicial de programas de socios

La página inicial de programas de socios es el punto de partida para gestionar programas de socios.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de programas de socios. Además, si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, se pueden agregar secciones a la página y eliminar secciones de la misma.

### Creación de un programa de socios

Puede crear un programa de socios haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Programas de socios modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear programas de socios](#) (en la página 359) y [Campos de programas de socios](#) (en la página 363).

### Trabajar con listas de programas de socios

La sección de listas de programas de socios muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La siguiente tabla describe las listas estándar para programas de socios.

| Lista de programas de socios                  | Descripción   |
|---|---|
| Programas de socios creados recientemente     | Filtra todos los programas de socios, ordenados por la fecha de creación.   |
| Programas de socios modificados recientemente | Filtra todos los programas de socios, ordenados por la fecha de modificación.   |
| Todos los programas de socios                 | Esta lista no está filtrada. Muestra todos los programas de socios que puede ver, con independencia de a quién pertenezca el programa de socio. |
| Mis programas de socios                       | Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario.   |
| Mis programas de socios creados recientemente | Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de   |

| Lista de programas de socios                      | Descripción   |
|---|---|
|   | creación.   |
| Mis programas de socios modificados recientemente | Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación. |
| Todos los programas de socios inactivos           | Filtra todos los programas de socios con estado Inactivo.   |
| Todos los programas de socios activos             | Filtra todos los programas de socios con estado Activo.   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de los programas de socios modificados recientemente

La sección Programas de socios modificados recientemente muestra los programas de socios que ha modificado más recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de programas de socios

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o todas las secciones siguientes a la página inicial de programas de socios:

- Todos los programas de socios activos
- Todos los programas de socios inactivos
- Programas de socios creados recientemente
- Programas de socios modificados recientemente
- Mis programas de socios creados recientemente
- Mis programas de socios modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede poner las secciones de informe a disposición en la página inicial de programas de socios)

### *Para agregar secciones a la página inicial de programas de socios*

- 1 En la página inicial de programas de socios, haga clic en Editar diseño.

- 2 En la página Diseño de la página inicial de socios, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de programas de socios

Para gestionar programas de socios, realice las siguientes tareas:

- [Crear programas de socios](#) (en la página 359)
- [Gestionar afiliaciones a programas de socios](#) (en la página 360)
- [Eliminar programas de socios](#) (en la página 362)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)
- [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (en la página 208)
- [Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (en la página 209)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Crear programas de socios

En Oracle CRM On Demand, una programa de socio se crea especificando información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde distintas áreas de Oracle CRM On Demand, según en lo que esté trabajando y qué tarea necesite realizar.

### *Para crear un programa de socio*

- 1 En la página Lista de programas de socios, haga clic en Nuevo programa de socio.  
Aparece la página Editar programa de socio.
- 2 En el campo Nombre del programa de socio, especifique un nombre para el programa de socio que va a crear.

**CONSEJO:** Cada programa de socio debe ser exclusivo.

- 3 En el campo Estado, seleccione el estado correspondiente para el programa de socio.
- 4 Actualice el resto de campos de la página Editar programa de socio según sea necesario.  
Para obtener información sobre cada campo, consulte [Campos de programas de socios](#) (en la página 363).
- 5 Guarde el programa de socio.

## Gestionar afiliaciones a programas de socios

Las páginas Nueva afiliación a programa y Editar afiliación a programa permiten realizar las siguientes tareas administrativas:

- [Crear afiliaciones a programas de socios](#) (en la página 360)
- [Cambiar el estado de afiliación a programas de socios](#) (en la página 360)
- [Eliminar afiliaciones a programas de socios](#) (en la página 361)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)

## Crear afiliaciones a programas de socios

Después de que se ha aprobado la aplicación de un socio para la afiliación a un programa de socio, el socio se convierte en miembro del programa de socio.

### *Para crear afiliaciones a programas de socios*

- 1 En la página Detalles de programa de socio del programa de socio seleccionado, haga clic en Nuevo en la barra Afiliaciones al programa.  
Aparece la página Nueva afiliación a programa.
- 2 En el campo Nombre del socio, seleccione el nombre del socio que desea agregar al programa de socio.
- 3 Rellene el resto de campos de la página Nueva afiliación a programa según sea necesario.  
Para obtener más información sobre estos campos personalizados, consulte [Campos de afiliación a programas](#) (en la página 361).  
  
**NOTA:** El estado de la casilla de verificación Activo y del valor del campo Estado deben estar sincronizados entre sí. Por ejemplo, si el estado de afiliación es Actual, debe activar la casilla de verificación Activo.
- 4 Haga clic en Guardar.

## Cambiar el estado de afiliación a programas de socios



Cuando se ha aprobado la afiliación de un socio a un programa y se crea un nuevo registro de afiliación para este programa de socio, el estado predeterminado de este registro de afiliación es Actual.

Puede cambiar el estado de la afiliación al programa de socio a uno de los siguientes valores:

- Vencido
- Finalizado

**NOTA:** El estado de la casilla de verificación Activo y del valor del campo Estado deben estar sincronizados entre sí. Por ejemplo, si el estado de afiliación es Vencido o Finalizado, debe desactivar la casilla de verificación Activo.

### *Para cambiar el estado de afiliación a programas de socios*

- 1 En la página Detalles de programa de socio, haga clic en el vínculo Editar de la afiliación al programa de socio cuyo estado desee cambiar.
- 2 En la página de edición de la afiliación al programa de socio, seleccione el valor correspondiente en la lista desplegable Estado.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Eliminar afiliaciones a programas de socios

Si ha creado la afiliación al programa por error o desea eliminarla, puede hacerlo en la página Detalles de programa de socio.

**NOTA:** No puede eliminar una afiliación a programa de socio si el valor de estado de la afiliación es Actual.

### *Para eliminar la afiliación a un programa de socio*

- 1 En la sección Afiliaciones al programa de la página Detalles de programa de socio, haga clic en Eliminar para la afiliación al programa de socio que desee eliminar.  
Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de eliminar la afiliación seleccionada.
- 2 Haga clic en Aceptar.  
Se elimina la afiliación seleccionada.

## Campos de afiliación a programas

La página Editar afiliación a programa o Nueva afiliación a programa permite agregar afiliaciones a programas de socios o actualizar afiliaciones a programas de socios existentes. También puede utilizar esta página para crear nuevas afiliaciones a programas de socios. Esta página muestra todo el conjunto de campos para un programa de socio.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios los campos de las páginas de afiliación a programas.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de afiliación a programas</b> |  |
| Programa de socios                                  | Programa de socios al que va a agregar un miembro.   |
| Tipo de socio                                       | Tipo de socio (por ejemplo, revendedor, socio de soluciones, distribuidor, etc.) para el que se crea este programa de socio.   |
| Nombre del socio                                    | Nombre del socio que va a agregar al programa de socio.  |
| Nivel del programa                                  | Nivel del programa en el que el socio se une al mismo.   |
| Activo  | Indica si la afiliación al programa del socio está activa.   |
| Número de ID  | Número de ID de afiliación. Oracle CRM On Demand asigna el ID.   |
| Estado  | Estado de la afiliación. Los valores válidos son: Actual, Finalizado, Vencido y Renovado.  |
| Fecha inicial                                       | Fecha en que comienza la afiliación al programa de socio. El valor predeterminado de este campo es la fecha y la hora actuales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha. |
| Fecha de finalización                               | Fecha en que está programado el inicio de la afiliación al programa de socio. Puede utilizar los controles de la agenda calendario para cambiar esta fecha.  |
| <b>Información adicional</b>                        |  |
| Creado  | Nombre de la persona que ha creado el programa de socio al que se va a agregar un miembro, seguido de la fecha. Oracle CRM On Demand genera este nombre.   |
| Modificado  | Nombre de la persona que ha actualizado por última vez el programa de socio al que se va a agregar un miembro, seguido de la fecha de actualización. Oracle CRM On Demand genera este nombre.      |

## Eliminar programas de socios

Se puede eliminar un programa de socio en la página Detalles de programa de socio.

**NOTA:** No puede eliminar un programa de socio si el estado está definido en Activo.

### Para eliminar un programa de socio

- 1 En la página Detalles de programa de socio, haga clic en Eliminar para el programa de socio que desee eliminar.  
Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de eliminar el programa de socio seleccionado.
- 2 Haga clic en Aceptar.  
El programa de socio se elimina.

## Campos de programas de socios

La página Editar programa de socio permite agregar programas de socios o actualizar los detalles de programas de socios existentes. También permite crear nuevas pertenencias a programas de socios. Esta página muestra todo el conjunto de campos para un programa de socio.

**CONSEJO:** También puede editar socios en la página Lista de programas de socios y en la página Detalles de programa de socio. Para obtener más información, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Los administradores también pueden conceder acceso de socio a estos campos de detalle, de modo que el socio puede actualizar la información.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información básica del programa de socio</b> |   |
| Nombre de programa de socios                    | Nombre del programa de socio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc. |
| Estado  | Indica si el programa de socio está activo, inactivo o en progreso.   |
| Fecha inicial                                   | Fecha en que comienza el programa de socio. El valor predeterminado de este campo es la fecha y la hora actuales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.                      |
| Fecha de finalización                           | Fecha en que está programado el inicio del programa de socio. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.  |
| Tipo de socio                                   | Determina el tipo de socio (por ejemplo, revendedor, socio de soluciones, distribuidor, etc.) para el que se crea este programa de socio.   |
| Tipo de programa                                | Determina el tipo de programa que se va a crear, por ejemplo, registro del negocio.   |

| Campo                          | Descripción   |
|--------------------------------|---|
| MDF permitido                  | <p>Permite MDF (fondos de desarrollo de mercado). Los fondos de desarrollo de mercado son fondos monetarios proporcionados por el departamento comercial o de marketing de un fabricante para ayudar a un socio a vender sus productos o a comercializar su marca.</p> <p>Al seleccionar MDF permitido, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho a fondos de desarrollo de mercado.</p>   |
| Precios especiales permitidos  | <p>Permite precios especiales. La autorización de precios especiales permite que los socios pidan un precio especial para un producto o un grupo de productos que se vendan. Este precio se pide generalmente para que el socio pueda mantener una posición competitiva o realizar un margen específico.</p> <p>Al seleccionar Precios especiales permitidos, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho a precios especiales.</p>  |
| Registro del negocio permitido | Al seleccionar Registro del negocio permitido, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho al registro del negocio.  |
| Descripción                    | Información adicional sobre el programa de socio. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.   |
| <b>Información adicional</b>   |   |
| Creado                         | Nombre de la persona que ha creado el programa de socio, seguido de la fecha. Oracle CRM On Demand genera este nombre.  |
| Nombre completo de propietario | <p>Nombre del propietario del programa de socio. Generalmente, los propietarios pueden actualizar el programa de socio o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar el propietario de un programa de socio, debe disponer de acceso de lectura/edición/modificación al programa de socio.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.</p> |
| Modificado                     | Nombre de la persona que ha actualizado el programa de socio por última vez, seguido de la fecha en la que se realizó la acción. Oracle CRM On Demand genera este nombre.   |

## Solicitudes

Una *solicitud* es el medio que utiliza un nuevo socio o uno ya existente para solicitar una colaboración con el propietario de la marca. El propietario de la marca revisa la solicitud y la aprueba o rechaza. Se pueden rellenar las solicitudes desde el mismo portal del propietario de la marca. Una solicitud de socio permite al

propietario de la marca revisar, rechazar o aprobar eficazmente las solicitudes. El propietario de la marca puede consultar la información de la solicitud al trabajar en Oracle CRM On Demand.

## Trabajar con la página inicial de solicitudes

La página inicial de solicitudes es el punto de partida para gestionar las solicitudes de socios.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de una solicitud

Puede crear una solicitud haciendo clic en el botón Nueva en la sección Solicitudes modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de solicitudes](#) (en la página 371).

Puede utilizar servicios Web para rellenar las solicitudes desde un portal de socio. Puede utilizar la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand para importar las solicitudes. Para obtener más información sobre las solicitudes de importación, consulte [Importación de solicitudes](#) (consulte "Importar solicitudes" en la página 371).

### Trabajar con listas de solicitudes

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las solicitudes.

| Lista de solicitudes                        | Descripción  |
|---|--|
| Todas las solicitudes                       | Esta lista muestra todos los registros a los que puede acceder, independientemente del propietario de la lista. No filtra las solicitudes. |
| Todas las solicitudes enviadas              | Filtra solicitudes cuyo estado sea Enviado.  |
| Todas las solicitudes rechazadas            | Filtra solicitudes cuyo estado sea Rechazado.  |
| Todas las solicitudes aprobadas             | Filtra solicitudes cuyo estado sea Aprobado.   |
| Mis solicitudes                             | Filtra solicitudes con su nombre en el campo Propietario.  |
| Todas las solicitudes creadas recientemente | Todas las solicitudes ordenadas por la fecha en la que se han creado.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

### Visualización de la sección Mis solicitudes modificadas recientemente

La sección Mis solicitudes modificadas recientemente muestra las solicitudes que posee y se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de solicitudes

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes:

- Listas de solicitudes
- Todas las solicitudes
- Todas las solicitudes rechazadas
- Todas las solicitudes aprobadas
- Todas las solicitudes enviadas
- Mis solicitudes
- Todas las solicitudes creadas recientemente
- Una o varias secciones de informes (el administrador de la compañía puede poner disponibles en su página inicial de solicitudes secciones de informes, como por ejemplo, Informe de datos analíticos de solicitudes).

#### *Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes*

- 1 En la página inicial de solicitudes, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de solicitudes, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de solicitudes

Para gestionar solicitudes, realice las tareas siguientes:

- [Crear solicitudes](#) (en la página 367)
- [Enviar solicitudes para su aprobación](#) (en la página 368)
- [Revisar solicitudes](#) (en la página 368)
- [Rechazar solicitudes](#) (en la página 369)

- [Recuperar solicitudes](#) (en la página 370)
- [Cancelar solicitudes](#) (en la página 370)
- [Eliminar solicitudes](#) (en la página 371)
- [Importar solicitudes](#) (en la página 371)
- [Campos de solicitudes](#) (en la página 371)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 41).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Crear solicitudes

Desde Oracle CRM On Demand puede crear una solicitud introduciendo información en un formulario.

### *Para crear una solicitud*

- 1 En la página Lista de solicitudes, haga clic en Nueva.
- 2 En el campo Nombre de solicitud, introduzca un nombre para la solicitud que desea crear.  
**CONSEJO:** cada solicitud debe ser exclusiva.
- 3 En la sección Solicitud enviada por, introduzca su nombre y apellido en los campos correspondientes.
- 4 Actualice el resto de campos de la página Editar solicitud según necesite.  
Para obtener información sobre cada campo, consulte [Campos de solicitudes](#) (en la página 371).
- 5 Guarde la solicitud.

## Enviar solicitudes para su aprobación

Una solicitud de socio permite al propietario de la marca revisar y rechazar o aprobar solicitudes de forma eficaz.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe crearse primero. Para obtener más información sobre la creación de solicitudes, consulte [Creación de solicitudes](#) (consulte "[Crear solicitudes](#)" en la página 367). Se debe crear una regla de flujo de trabajo que asigne como aprobador de solicitudes al usuario que corresponda. Para obtener más información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352).

### *Para enviar una solicitud para aprobación*

- 1 Seleccione la solicitud que desee enviar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Enviado en el campo Estado de envío y haga clic en Guardar.

Tras cambiar el campo Estado de envío a Enviado y haber guardado el registro, ocurre lo siguiente:

- El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se rellena automáticamente con la fecha y hora actual.
- De esta forma, comienza la aprobación de la solicitud. Una regla de flujo de trabajo introduce en el campo Aprobador de la solicitud el usuario que corresponde.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud si no está ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

## Revisar solicitudes

El propietario de la marca debe reunir los socios adecuados para los programas de socios. Cuando los posibles socios solicitan una colaboración, o un socio que ya existe solicita otros programas de colaboración con el propietario de la marca, Oracle CRM On Demand permite al propietario de la marca revisar las solicitudes y poder aprobarlas o rechazarlas.

### *Para revisar una solicitud*

- 1 En la página Lista de solicitudes, haga clic en el nombre de la solicitud que desee revisar.
- 2 En la página Detalles de la solicitud, revise los campos correspondientes.
- 3 Si desea realizar algún cambio, como aprobar o rechazar la solicitud, haga clic en Editar.



- 4 En la página Editar solicitud, realice los cambios que necesite en la solicitud y haga clic en Guardar.

## Aprobación de solicitudes

Los propietarios de la marca pueden utilizar Oracle CRM On Demand para aprobar solicitudes de socios que consideren que pueden aceptarse.

**NOTA:** sólo es posible aprobar las solicitudes para las que ha sido designado aprobador actual.

### *Para aprobar una solicitud de socio*

- 1 En la página Lista de solicitudes, haga clic en el nombre de la solicitud de socio que desee aprobar.
- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en Editar.
- 3 Cambie el estado de aprobación a Aprobado y haga clic en Guardar.

## Rechazar solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación, puede ser rechazada por un aprobador.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe tener Enviado como estado de envío.

### *Para rechazar una solicitud*

- 1 Seleccione la solicitud que desee rechazar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.  
  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Rechazado en el campo Estado de aprobación y haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado de aprobación a Rechazado y hacer clic en Guardar, ocurre lo siguiente:

- El estado de envío del registro permanece en Enviado.
- La fecha desaparece del campo Fecha de aprobación, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.

**Nota:** si no se aprueba la solicitud, no aparece ninguna fecha en el campo Fecha de aprobación.

- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

- Una regla de flujo de trabajo envía las correspondientes notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

## Recuperar solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación puede ser recuperada por un socio.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe tener Enviado como estado de envío y Pendiente de aprobación como estado de aprobación.

### *Para recuperar solicitudes*

- 1 Seleccione la solicitud que desee recuperar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Recuperado en el campo Estado de envío y haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado de envío a Recuperado, ocurre lo siguiente:

- El estado de aprobador pasa a estar en blanco.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción de aprobación si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.
- Una regla de flujo de trabajo envía las correspondientes notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

## Cancelar solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación, puede ser cancelada por un aprobador.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe tener Aprobado como estado de aprobación.

### *Para cancelar una solicitud*

- 1 Seleccione la solicitud que desee cancelar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.

- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Cancelado en el campo Estado de aprobación y haga clic en Guardar.

## Eliminar solicitudes

Puede eliminar una solicitud de la página Detalles de la solicitud.

### *Para eliminar una solicitud*

- 1 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en Eliminar.  
Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de querer eliminar la solicitud.
- 2 Haga clic en Aceptar.  
La aplicación se elimina.

## Importar solicitudes

En la mayoría de los casos, los propietarios de la marca rellenan solicitudes de socios iniciales de otra fuente. Los propietarios de la marca pueden rellenas las solicitudes de socios utilizando la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand, o pueden utilizar servicios Web para cargar los datos de las solicitudes desde un portal de socio. Para obtener más información sobre la importación de datos utilizando Oracle CRM On Demand, consulte [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603).

## Campos de solicitudes

La página Editar solicitudes le permite agregar solicitudes o actualizar los detalles de las solicitudes existentes. En la página Editar solicitudes se muestra todo el conjunto de campos de una solicitud.

**CONSEJO:** también puede editar solicitudes en la página Lista de solicitudes y en la página Detalles de solicitudes. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| <b>Perfil de la compañía</b> |  |
| Nombre                       | Nombre de la compañía. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc. |

| Campo                           | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| Ubicación                       | Ubicación de la compañía.   |
| Nº de teléfono principal        | Número de teléfono principal de la compañía.  |
| Nº de fax principal             | Número de fax principal de la compañía.   |
| Sitio Web                       | Dirección URL de la compañía.   |
| Número de empleados             | Número total de empleados de la compañía.   |
| Ingresos anuales                | Ingresos anuales totales de la compañía.  |
| Industria                       | Industria en la que compete la compañía.  |
| País                            | Parte de la dirección de la compañía correspondiente al país.                               |
| Dirección 1                     | Información adicional sobre la dirección de la compañía.                                    |
| Dirección 2                     | Información adicional sobre la dirección de la compañía.                                    |
| Ciudad                          | Parte de la dirección de la compañía correspondiente a la ciudad.                           |
| Provincia                       | Parte de la dirección de la compañía correspondiente a la región o provincia.               |
| Código postal                   | Parte de la dirección de la compañía correspondiente al código postal.                      |
| <b>Solicitud enviada por</b>    |   |
| Nombre                          | Nombre de la persona que realiza el envío.  |
| Apellidos                       | Apellido de la persona que realiza el envío.  |
| Tel. trabajo                    | Número de teléfono del trabajo de la persona que realiza el envío.                          |
| Nº de teléfono celular          | Número de teléfono celular de la persona que realiza el envío.                              |
| Nº de fax del trabajo           | Número de fax del trabajo de la persona que realiza el envío.                               |
| Dirección de correo electrónico | Dirección de correo electrónico de la persona que realiza el envío.                         |
| Cargo                           | Cargo de la persona que realiza el envío.   |
| Estado de envío                 | Estado actual del envío de la solicitud. Los valores son: No enviado, Enviado o Recuperado. |
| Aprobador actual                | Nombre de la persona que tiene autoridad para aprobar la solicitud.                         |
| País                            | Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente al país.           |
| Dirección 1                     | Información adicional sobre la dirección de la persona que realiza el envío.                |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| Dirección 2                                   | Información adicional sobre la dirección de la persona que realiza el envío.  |
| Ciudad  | Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente a la ciudad.   |
| Provincia                                     | Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente a la región o provincia.                                     |
| Código postal                                 | Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente al código postal.  |
| <b>Información de relación con el socio</b>   |   |
| Estado de aprobación                          | Estado de aprobación actual de la solicitud. Los valores son: Pendiente de aprobación, Aprobado, Rechazado o Cancelado.               |
| Fecha de envío                                | Fecha en la que se ha enviado la solicitud.   |
| Fecha de aprobación                           | Fecha en la que se ha aprobado la solicitud.  |
| Procesado por    Nombre                       | El nombre de la persona que ha revisado y ha aceptado o rechazado la solicitud.   |
| Motivo de rechazo                             | Motivo por el que se ha rechazado la solicitud. Los valores son: Duplicado, Información incorrecta, Información insuficiente u Otros. |
| Programa de socios                            | Nombre del programa de socios asociado a la solicitud.  |
| Nivel del programa                            | Nivel del programa de socios asociado a la solicitud.   |
| Tipo de socio                                 | Tipo de socio al cual se va a enviar la solicitud.  |
| Beneficios de relación con el socio esperados | Beneficios esperados de esta relación con el socio. Es un campo de texto con un límite de 500 caracteres.                             |
| Relaciones con el socio existentes            | En este campo se muestran todas las relaciones con socios existentes. Es un campo de texto con un límite de 500 caracteres.           |
| <b>Información adicional</b>                  |   |
| Socio   | Socio relacionado con esta solicitud.   |
| Fuente  | Fuente de esta solicitud, por ejemplo, sitio Web, correo directo, correo electrónico, etc.  |
| Campaña                                       | Campaña que ha dado lugar a esta solicitud de socio. Esta campaña está asociada a esta solicitud.                                     |
| ID de la solicitud                            | Número de identificación única (ID) de esta solicitud.  |

## Registros del negocio

*Registro del negocio* es un proceso por el cual los socios solicitan derechos exclusivos para una oportunidad del propietario de la marca. Ofrece a los socios el medio para informar al proveedor sobre una posible oportunidad y los socios disponen de prioridad para dicha oportunidad. Los registros del negocio son menos especulativos que las oportunidades potenciales pero más que las oportunidades, de modo que se consideran que se encuentran entre las oportunidades potenciales y las oportunidades.

En la mayor parte de los casos, un socio solicita el registro de una oportunidad u oportunidad potencial que él mismo ha descubierto. Sin embargo, el socio también puede solicitar el registro de una oportunidad que le ha sido previamente ofrecida por el propietario de la marca.

Los registros del negocio ayudan a reducir el conflicto de canal, en el que los socios tienen que competir con otros o con el departamento de ventas internas del proveedor para la misma oportunidad. Los registros del negocio también resultan beneficiosos de las siguientes maneras:

- Mejoran la visibilidad del pipeline de oportunidad de los socios del propietario de la marca.
- Aumentan la capacidad del propietario de la marca para incrementar un contrato (up sell) o para realizar venta cruzada (cross sell) o ambos.

Al registrar un negocio, es posible que el socio no disponga de suficiente información sobre la oportunidad. Por ejemplo, puede que el socio no sepa exactamente la naturaleza de los productos que los clientes potenciales tienen intención de comprar. Puede que el socio sólo tenga una ligera idea del interés de los clientes potenciales, por ejemplo, *servidores de gama alta* en lugar de una idea definitiva de la lista de la compra de los clientes potenciales. Por lo tanto, cuando se registra un negocio, los socios pueden proporcionar la cantidad de información que deseen.

## Trabajar con la página inicial de registros del negocio

La página inicial de registros del negocio es el punto de partida de la gestión de registros del negocio.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de Registros del negocio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un registro del negocio

Puede crear un registro del negocio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Registros vistos recientemente esperando mi aprobación. Para obtener más información consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de registro del negocio](#) (en la página 387).

## Trabajar con listas de registros del negocio

La sección Listas de registros del negocio muestra un número de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

A continuación incluimos algunas de las secciones que pueden aparecer en la página inicial de registros del negocio.

| Listas de registros del negocio                             | Descripción   |
|---|---|
| Todos los registros del negocio                             | La lista muestra todos los registros de los que tiene visibilidad, independientemente del propietario del registro. No filtra los registros del negocio.      |
| Registros del negocio modificados recientemente             | Filtra todos los registros del negocio, ordenados por fecha de modificación.  |
| Registros del negocio creados recientemente                 | Filtra todos los registros del negocio, ordenados por fecha de creación.  |
| Registros del negocio visualizados recientemente            | Filtra todos los registros del negocio, ordenados por los más visualizados recientemente.   |
| Registros del negocio que caducan en los siguientes 30 días | Todos los registros del negocio con una fecha de caducidad que cumple en los siguientes 30 días naturales desde la fecha actual.                              |
| Registros del negocio esperando mi aprobación               | Todos los registros del negocio con el estado de aprobación Pendiente de aprobación para el que es el actual aprobador.                                       |
| Registros del negocio sin actividad en los últimos 30 días  | Todos los registros del negocio en los que no se ha visto actividad alguna en la oportunidad asociada en los últimos 30 días naturales desde la fecha actual. |
| Registros del negocio activos                               | Todos los registros del negocio con un estado de aprobación Aprobado.   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

## Registros del negocio esperando mi aprobación

La sección Registros del negocio esperando mi aprobación muestra todos los registros del negocio para los que es el actual aprobador pero que aún no se han aprobado.

## Otras secciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de registro del negocio:

- Registros del negocio aprobados
- Registros del negocio que caducan en los siguientes 30 días
- Registros del negocio sin actividad en los últimos 30 días
- Registros del negocio creados recientemente
- Registros del negocio modificados recientemente
- Registros del negocio activos
- Una o más secciones de informe [el administrador de la compañía puede realizar secciones de informe, como los registros aprobados por edad (gráfica de barras), registros aprobados por estado (gráfica circular), registros que tiene como resultado ganancias (por periodo) (gráfica de barras) o número (#) de registros (por periodo) (gráfica de barras).]

## Adición de secciones a la página inicial de registro del negocio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de registro del negocio, según las secciones que el administrador de la compañía haya puesto disponibles para mostrar en su página inicial de registro del negocio.

### *Para agregar secciones a la página inicial de registro del negocio*

- 1 En la página inicial de registro del negocio, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de registros del negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de registros del negocio

Para gestionar registros del negocio, realice las tareas siguientes:

- [Creación de registros del negocio](#) (en la página 377)
- [Envío de registros del negocio para su aprobación](#) (en la página 378)
- [Aprobación de registros del negocio](#) (en la página 379)
- [Devolución de registros del negocio](#) (en la página 380)
- [Rechazo de registros del negocio](#) (en la página 380)
- [Volver a enviar registros del negocio](#) (en la página 381)
- [Cancelación de registros del negocio](#) (en la página 381)
- [Finalización del período para registros del negocio](#) (en la página 382)



- [Actualización de registros del negocio](#) (en la página 382)
- [Enlace de productos a registros del negocio](#) (en la página 383)
- [Cálculo del tamaño de negocio](#) (en la página 383)
- [Asociación de registros del negocio a oportunidades](#) (en la página 384)
- [Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades](#) (en la página 384)
- [Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio](#) (en la página 385)
- [Campos de registro del negocio](#) (en la página 387)

## Creación de registros del negocio

Desde Oracle CRM On Demand, los socios crean un registro del negocio introduciendo información en un formulario. El socio puede acceder a este formulario desde diferentes áreas de la aplicación, en función de en lo que trabaja el socio y de lo que desea hacer. Este tema describe un método de creación de un registro del negocio desde la ficha Registros del negocio. Los socios pueden crear también registros del negocio utilizando otros métodos, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).

Cuando un socio crea un registro del negocio, el socio puede hacerlo independiente o asociarlos a una oportunidad. El socio crea un registro del negocio independiente (registro autónomo) cuando cree que ha descubierto una posible nueva oportunidad de negocio y quiere registrarla con el propietario de la marca. Sin embargo, puede que el propietario de la marca no lo considere una oportunidad hasta que sea verificada por una o más personas de la organización.

En ese caso, cuando el socio cree que ha descubierto una oportunidad y el propietario de la marca sostiene que no es una oportunidad hasta que no sea verificada y confirmada, la solución para el socio es crear un registro del negocio. El registro del negocio contiene tanto la oportunidad como la información de registro. En algún momento, el socio envía el registro para su aprobación y, si es pertinente, el propietario de la marca lo aprueba. Antes de conceder la aprobación al registro del negocio, el propietario de la marca lo asocia a una oportunidad.

### *Para crear un registro del negocio*

- 1 En la página Lista de registros del negocio, haga clic en Nuevo.
- 2 En el formulario de detalles de registro del negocio, introduzca la información necesaria.
  - a Si el registro del negocio es para una oportunidad existente, busque y seleccione la oportunidad pertinente en el campo Oportunidad asociada. El campo Oportunidad asociada debe mostrar sólo aquellas oportunidades para las que tiene visibilidad. El campo de cliente se rellena automáticamente con el nombre del cliente asociado a la oportunidad seleccionada.
  - b Si el registro del negocio es para una nueva oportunidad (o para una oportunidad para la que no tiene visibilidad), seleccione la casilla de verificación Nueva oportunidad e introduzca la siguiente información en la sección Información de oportunidad.
    - Moneda
    - Tamaño

- Fecha de cierre
- Interés del producto
- Siguiendo paso

- c Si el registro del negocio es para una nueva oportunidad, puede ser para un cliente existente o para uno nuevo. Si el registro del negocio es para un cliente existente, busque y seleccione el cliente del campo Cliente asociado. Si el registro del negocio es para un nuevo cliente, active la casilla de verificación Nuevo cliente y complete los campos en la sección de información Nueva compañía.

Para obtener más información sobre los campos de registro del negocio, consulte [Campos de registro del negocio](#) (en la página 387).

- 3 Guarde el registro.

## Envío de registros del negocio para su aprobación

Un *registro del negocio* es una solicitud de un socio al propietario de la marca de derechos exclusivos para una oportunidad. La solicitud puede o no ser concedida por el propietario de la marca. La mayoría de las compañías disponen de procesos bien definidos para manejar dichas solicitudes con la finalidad de recibir la aprobación por parte de los socios. Normalmente, uno o más empleados del propietario de la marca evalúan el registro bajo una variedad de criterios y deciden si aprobar o no la solicitud. En pequeñas compañías, los empleados que deben aprobar un registro permanecen estáticos, es decir, el mismo conjunto de aprobadores aprueban todos los registros del negocio. Sin embargo, en las compañías más grandes, el grupo de aprobadores que debe aprobar un registro es dinámico y está basado en una variedad de factores, como el tamaño, el socio, los productos, etc.

**Antes de empezar.** Cree un registro del negocio. Para obtener más información sobre la creación de registros del negocio, consulte [Creación de registros del negocio](#) (en la página 377). Cree una regla de flujo de trabajo que asigne un usuario adecuado como aprobador de los registros del negocio. Para obtener más información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352).

### *Para enviar registros de negocio para su aprobación*

- 1 En el campo Estado de envío de la página Editar registros del negocio, seleccione Enviado. El proceso de aprobación comienza con el cambio del estado de envío a Enviado. Cualquiera que actualice el acceso al registro del negocio puede iniciar el proceso de aprobación.

- 2 Haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de envío haya cambiado a Enviado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se define en Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actual.
- Comienza la distribución del registro. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador del registro del negocio en el usuario adecuado.
- El aprobador se agrega al equipo del registro del negocio si el aprobador ya no está presente.

- Una regla de flujo de trabajo envía notificaciones de correo electrónico si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## Aprobación de registros del negocio

En función de los procesos de negocio para la compañía, posiblemente se necesitaría más de una persona de la compañía para aprobar un registro del negocio antes de que ésta se considere una oportunidad válida. Actualmente, la ruta de aprobación es un proceso manual y sólo admite un nivel de aprobación. Debe modificar el campo de aprobador actual para mover el registro a lo largo de la cadena de aprobación.

**Nota:** puede conseguir la aprobación de varios niveles si cada aprobador de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador para el siguiente aprobador de la cadena.

Se le puede dar el aprobado final a un registro del negocio si está asociado a una oportunidad. Si el registro no está asociado a ninguna oportunidad (por ejemplo, es un registro autónomo), tiene que estar enlazado a una oportunidad existente o convertido manualmente en una oportunidad. Para obtener más información sobre la conversión de un registro del negocio en una oportunidad, consulte [Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades](#) (en la página 384). Cuando un registro del negocio consigue la aprobación final, la oportunidad a la que está asociada se vuelve visible a la organización de socios, ya que puede que sea necesario para el usuario de socio acceder a la oportunidad.

**Nota:** la oportunidad asociada se vuelve visible a la organización de socios sólo cuando se da el aprobado del registro del negocio. Cuando se devuelve o rechaza el registro del negocio, no se concede la visibilidad a la oportunidad asociada (en el caso de haberla).

**Antes de empezar.** El estado de envío del registro del negocio debe definirse en Enviado antes de poder aprobarlo.

### Para aprobar registros del negocio

- 1 En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Aprobado.
- 2 Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Aprobado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el estado de envío sea Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el campo Oportunidad asociada se rellene con una oportunidad.
- Oracle CRM On Demand valida que la oportunidad asociada especificada en el campo Oportunidad asociada ya no está asociada a ningún registro del negocio aprobado.
- La casilla de verificación Registrado en el encabezado de oportunidad está seleccionada.
- El campo Fecha de caducidad de registro en el encabezado de oportunidad se rellena con la fecha de caducidad del registro aprobado.
- La información de socio del registro aprobado se copia al encabezado de oportunidad.
- El aprobador final cambia al usuario actual. El campo Aprobador actual no se actualiza.
- Los datos aprobados cambian a la fecha actual en Oracle CRM On Demand.

- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## Devolución de registros del negocio

A medida que un registro del negocio avanza a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede devolver el registro al creador para realizar cambios en los parámetros del registro del negocio.

**Antes de empezar.** El registro del negocio debe tener un estado de envío Enviado.

### *Para devolver registros del negocio*

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Devuelto. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío del registro se define en No enviado.
- Se quita la fecha del campo Fecha de aprobación. Sin embargo, la fecha enviada permanece en el campo Fecha de envío.
- Se crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción del aprobador devuelta.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

El creador del registro del negocio ahora puede actualizar el registro del negocio y volver a enviarlo. Para obtener más información sobre el envío de registros del negocio, consulte [Envío de registros del negocio para su aprobación](#) (en la página 378).

## Rechazo de registros del negocio

A medida que el registro del negocio avanza a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazar el registro del negocio.

**Antes de empezar.** El registro del negocio debe tener un estado de envío Enviado.

### *Para rechazar registros del negocio*

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Rechazado. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío del registro permanece en el estado Enviado.
- La fecha desaparece del campo Fecha de aprobación, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.

- Se crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción del aprobador devuelta.
- Una regla de flujo de trabajo crea las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## Volver a enviar registros del negocio

A medida que el registro del negocio avanza a través del proceso de aprobación, puede que el aprobador solicite información adicional para aprobar o rechazar el registro. En tales casos, el aprobador puede devolver el registro al propietario y especificar un motivo para dicha devolución. O bien, es posible que el propietario del registro recupere el registro para suministrar información adicional.

Después de devolver o recuperar el registro, el propietario puede actualizarlo. Después de actualizarlo, puede volver a enviarlo para su aprobación.

**Antes de comenzar.** El estado de envío para el registro del negocio debe ser Recuperado o No enviado.

### *Para volver a enviar registros de negocio para su aprobación*

- 1 En la página Editar registros del negocio, agregue la información adicional.
- 2 En el campo Estado de envío de la página Editar registros del negocio, seleccione Enviado.

El proceso de aprobación comienza con el cambio del estado de envío a Enviado. Cualquiera que actualice el acceso al registro del negocio puede iniciar el proceso de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el campo Estado de envío a Enviado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se define en Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actual.
- Comienza la distribución del registro. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador del registro del negocio en el usuario adecuado.
- El aprobador se agrega al equipo del registro del negocio si el aprobador ya no está presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## Cancelación de registros del negocio

El propietario de la marca puede cancelar los registros del negocio cuando el campo Estado de aprobación se define en una de las siguientes opciones:

- Pendiente de aprobación
- Aprobado

La cancelación de un registro del negocio no se admite cuando el estado de aprobación tiene otro valor distinto.

#### ***Para cancelar registros del negocio***

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registro del negocio y seleccione Cancelado. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando se cancela un registro del negocio aprobado, se aplican las siguientes actualizaciones en la oportunidad asociada:

- La casilla de verificación Registrado no está activada.
- El campo Fecha de caducidad de registro cambia a un valor nulo.
- El campo Socio registrado cambia a un valor nulo.

## **Finalización del período para registros del negocio**

Puede finalizar el período para los registros del negocio en cualquier momento.

#### ***Para finalizar el período de registros del negocio***

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registro del negocio y seleccione Caducado. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Caducado, sucederá lo siguiente:

- La casilla de verificación Registrado en la cabecera de oportunidad no está activada.
- La fecha en el campo Fecha de caducidad de registro de la cabecera de oportunidad vuelve a un valor nulo.
- El campo Socio registrado de la cabecera de oportunidad vuelve a un valor nulo.

## **Actualización de registros del negocio**

No siempre cuenta con toda la información que necesita cuando crea un registro del negocio por primera vez. Además, sólo puede agregar información de producto a un registro una vez que se haya creado el registro de negocio. De forma que Oracle CRM On Demand le permite ver y modificar un registro de negocio para el que dispone de visibilidad.

Cuando un registro de negocio tiene el estado de No enviado o Recuperado, puede editar el registro, o bien agregar o quitar detalles de ingresos. Cuando un registro del negocio tiene otro estado distinto, no puede hacer estos cambios.

#### ***Para actualizar un registro del negocio***

- 1 En la página Lista de registros del negocio, haga clic en Editar.
- 2 En la página Editar registro del negocio, realice los cambios que desee en el registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

## Enlace de productos a registros del negocio

Cuando registra una nueva oportunidad, cuenta con una idea del tipo y la cantidad de productos que le interesan al cliente potencial. Es importante guardar esta información sobre el registro del negocio, ya que muchas compañías observan los productos al considerar la aprobación del registro. Puesto que un registro del negocio se puede convertir en una oportunidad antes de la aprobación final, es importante guardar la información de línea de producto en el negocio de forma que se pueda copiar esta información en el momento de la conversión.

**Antes de empezar.** El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con ingresos por productos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Cree el registro del negocio y defina el estado en No enviado o Recuperado. Puede agregar líneas de producto al registro del negocio después de crear el registro pero antes de enviarlo para su aprobación.

### *Para enlazar productos a registros del negocio*

- 1 En la sección Ingresos por productos de la página Detalles de registro de negocio, haga clic en Agregar.
- 2 En los campos, escriba el nombre de producto, la cantidad y el precio para el producto que desea enlazar al registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67).

## Cálculo del tamaño de negocio

Un registro del negocio puede tener asociados ninguno, uno o varios detalles de producto. Cada detalle de producto puede tener un valor de ingresos asociado a él. Puede definir el tamaño de negocio en la cabecera de registro del negocio para que sea el total de todos los detalles de ingresos mediante la conversión en moneda apropiada.

**Antes de empezar.** El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con ingresos por productos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para calcular el tamaño de negocio*

- 1 En la sección Ingresos por productos de la página Detalles de registro de negocio, haga clic en Actualizar tamaño del negocio.

Oracle CRM On Demand captura los ingresos de cada detalle y lo convierte a la moneda de negocio (especificada en la cabecera de registro). Al realizar la conversión, Oracle CRM On Demand tiene en cuenta la fecha de cambio en el detalle. Si se ha especificado una fecha de cambio para el detalle, se utiliza el tipo de cambio de esa fecha al realizar la conversión. Si no se ha especificado ninguna fecha de cambio, Oracle CRM On Demand utiliza la fecha actual para los cálculos de conversión.

Los ingresos convertidos de cada detalle se agregan a un total actual y el valor resultante se rellena en el campo Tamaño de la cabecera del registro.

- 2 Haga clic en Guardar.

## Asociación de registros del negocio a oportunidades

Oracle CRM On Demand le permite asociar los registros de negocio existentes a oportunidades existentes y cambiar asociaciones entre ambos. También se podría asociar un registro de negocio a una oportunidad incorrecta.

### *Para asociar un registro de negocio a una oportunidad*

- 1 En la página Lista de registros de negocio, haga clic en Editar para el registro del negocio con el que desea trabajar.
- 2 En el campo Oportunidad asociada en la página Editar registro del negocio, busque y seleccione la oportunidad a la que desea asociar el registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

## Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades

Si el rol de usuario está configurado de la forma adecuada, puede crear registros de cuentas, contactos u oportunidades, o combinar la información de registro de negocio con registros existentes mediante la conversión del registro del negocio. En función de los valores de la compañía, el nuevo registro de oportunidad puede incluir información que afecte a los cálculos de ingresos.

**Antes de comenzar.** Debe llevar a cabo las siguientes tareas:

- Cree el registro del negocio. Para obtener más información sobre cómo crear registros del negocio, consulte [Creación de registros del negocio](#) (en la página 377).
- Realice la configuración del perfil de acceso y el rol de usuario. Para obtener más información sobre estas configuraciones, consulte [Acceso a configuraciones de perfiles y roles para convertir registros del negocio](#) (consulte "Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio" en la página 385).

### *Para convertir un registro del negocio en una cuenta, contacto u oportunidad*

- 1 Seleccione el registro del negocio que desea convertir de la sección Todos los registros del negocio de la página inicial de registro del negocio.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros del negocio, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de registro de negocio, haga clic en el botón Convertir a oportunidad.



**3** En la página Convertir registro del negocio, realice una de las siguientes acciones:

- Para crear registros de cuenta y contacto para este registro del negocio, seleccione las opciones Crear automátic. nueva cuenta y Crear automát. nuevo contacto.

En la sección Cuenta, el campo Compañía asociada aparece de forma predeterminada en el campo Cuenta asociada. En la sección Contacto, se muestran de forma predeterminada el nombre y los apellidos del registro del negocio.

- Para crear una oportunidad y enlazarla a una cuenta y un contacto existentes, seleccione las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.

Si el registro tiene asociado una cuenta, ésta se mostrará en el campo Cuenta asociada. Si el registro tiene asociado un contacto, éste se mostrará en el campo Contacto asociado.

- Para enlazar el registro de negocio a una cuenta o un contacto diferentes, haga clic en el icono Búsqueda que hay junto a los campos Cuenta asociada o Contacto asociado y, a continuación, seleccione otra cuenta o contacto. Compruebe que se muestran los nombres adecuados en los campos Cuenta asociada y Contacto asociado, y que están seleccionadas las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.

**4** Para convertir el registro del negocio en una oportunidad, seleccione Crear oportunidad automáticamente y rellene los campos.

El nombre del registro del negocio aparece en el campo Nombre de oportunidad de forma predeterminada. Los datos de los campos de ingresos, fecha de cierre, siguiente paso y descripción también se transfieren al registro de oportunidad. Puede editar estos datos en la página Convertir registro del negocio. También puede asociar el registro del negocio a una oportunidad existente. Para ello, realice las siguientes acciones:

- a** Seleccione la opción Utilizar oportunidad existente
- b** Seleccione la oportunidad adecuada mediante el icono Búsqueda junto al campo Oportunidad asociada.

**5** Para convertir el registro del negocio, haga clic en Guardar.

## Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio

Tanto los perfiles de acceso como el rol de usuario deben contar con la configuración adecuada a fin de poder convertir los registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades. En este tema se describe la configuración requerida.

### Configuración del perfil de acceso para convertir registros del negocio

Los niveles de acceso que le permiten convertir registros del negocio figuran en las tablas siguientes. Esta configuración es necesaria tanto en el perfil de acceso predeterminado como en el perfil de acceso de propietario.

En la siguiente tabla se indican los niveles de acceso para los tipos de registro que le permiten convertir los registros del negocio.

| Tipo de registro     | Nivel de acceso   |
|----------------------|-------------------|
| Cuenta               | Lectura y edición |
| Contacto             | Lectura y edición |
| Registro del negocio | Lectura y edición |
| Oportunidad          | Lectura y edición |

En la siguiente tabla se indican los niveles de acceso para los tipos de registro de información relacionada que le permiten convertir los registros del negocio.

| Tipo de registro | Tipo de registro de información relacionada | Nivel de acceso             |
|------------------|---|-----------------------------|
| Cuenta           | Direcciones                                 | Lectura, creación y edición |
| Contacto         | Cuentas                                     | Lectura y creación          |
|                  | Direcciones                                 | Lectura, creación y edición |
| Oportunidad      | Ingresos                                    | Lectura y edición           |
|                  | Contacto                                    | Lectura y creación          |

## Configuración del rol de usuario para convertir registros del negocio

La configuración de rol que le permite convertir los registros del negocio son los siguientes:

- El rol debe contar con registros del negocio de PRM: privilegio para convertir registros del negocio.
- El acceso de tipo de registro para el rol debe contar con la siguiente configuración:
  - En cualquier conversión de registros del negocio, la casilla de verificación Tiene acceso debe estar seleccionada para el tipo de registro del registro del negocio.
  - Para convertir (o lo que es lo mismo, asociar o enlazar) registros del negocio en oportunidades existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Oportunidad.
  - Para convertir registros del negocio en nuevas oportunidades, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Oportunidad.
  - Para convertir registros del negocio en cuentas existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Cuenta.
  - Para convertir registros del negocio en nuevas cuentas, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Cuenta.
  - Para convertir registros del negocio en contactos existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Contacto.
  - Para convertir registros del negocio en nuevos contactos, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Contacto.

## Campos de registro del negocio

Utilice la página Editar registro del negocio para agregar un registro del negocio o actualizar los detalles de alguno de los que ya existan. En esta página aparecen todos los campos disponibles para un registro del negocio.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica sobre registros del negocio</b> |  |
| Nombre  | Nombre del registro del negocio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc. |
| Tipo  | Tipo de registro del negocio. Las opciones son Estándar y No estándar.   |
| Estado de envío                                       | Estado de envío del registro del negocio. Las opciones son No enviado, Enviado y Recuperado.   |
| Fecha de caducidad                                    | Fecha de caducidad del registro del negocio.   |
| Precios especiales solicitados                        | Indica si se requieren precios especiales para el registro del negocio.  |
| Oportunidad potencial asociada                        | Identificador único de la oportunidad potencial resultante del registro del negocio.   |
| ID  | Identificador único (ID) para el registro del negocio.   |
| Socio principal                                       | Cuenta de socio que ha descubierto el registro del negocio. El socio que descubra el registro del negocio ya no podrá seguir siendo propietario del mismo.   |
| Ubicación de socio principal                          | Ubicación de la cuenta de socio de origen.   |
| Programa de socios                                    | Programa de socio al que está asociado el registro del negocio.  |
| Objetivo  | Objetivo asociado al registro del negocio.   |
| Soporte solicitado                                    | Indica si se requiere soporte previo a la venta para el registro del negocio.  |
| <b>Información de oportunidad</b>                     |  |
| Oportunidad asociada                                  | Nombre de la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.   |
| Nueva oportunidad                                     | Indica si la oportunidad asociada al registro del negocio es nueva.  |
| Moneda  | Moneda seleccionada para la oportunidad a la que está asociado el  |

| Campo                         | Descripción  |
|-------------------------------|--|
|                               | registro del negocio.  |
| Tamaño                        | Tamaño del negocio en las unidades de la moneda seleccionada.                                      |
| Fecha de cierre               | Fecha de cierre para la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.                |
| Interés del producto          | Área de producto en la que está interesado el cliente potencial.                                   |
| Siguiente paso                | Siguiente paso lógico en el proceso de venta para la oportunidad asociada al registro del negocio. |
| <b>Información de cliente</b> |  |
| Cliente asociado              | Nombre de la organización del cliente asociada al registro del negocio.                            |
| Nuevo cliente                 | Indica si el registro del negocio es para una nueva organización del cliente.                      |
| Nombre de la compañía         | Nombre de la organización del cliente.   |
| País                          | País en el que se ubica la organización del cliente.   |
| Calle                         | Dirección de la organización del cliente.  |
| Ciudad                        | Ciudad en la que se encuentra la organización del cliente.   |
| Región                        | Región en la que se encuentra la organización del cliente.   |
| Código postal                 | Código postal de la organización del cliente.  |
| Contacto asociado             | Nombre del contacto asociado.  |
| Nuevo contacto                | Indica si se trata de un contacto nuevo.   |
| Sr./Sra.                      | Indica la designación adecuada del saludo.   |
| Nombre                        | Nombre del cliente.  |
| Segundo nombre                | Iniciales del cliente.   |
| Apellidos                     | Apellidos de contacto del cliente.   |
| Puesto                        | Cargo del cliente.   |
| Correo electrónico            | Dirección de correo electrónico de contacto del cliente.   |
| Número de teléfono            | Número de teléfono de contacto del cliente.  |
| Teléfono móvil                | Número de teléfono móvil de contacto del cliente.  |
| Fax                           | Número de fax de contacto del cliente.   |

| Campo                            | Descripción   |
|----------------------------------|---|
| <b>Información de aprobación</b> |   |
| Estado de aprobación             | Estado actual de la aprobación del registro del negocio.  |
| Aprobador actual                 | Nombre de la persona que tendrá que aprobar el registro del negocio posteriormente.   |
| Aprobador final                  | Nombre de la persona encargada de dar la aprobación final al registro del negocio.  |
| Fecha de envío                   | Fecha en la que el registro de la aprobación se ha enviado para su aprobación.  |
| Fecha de aprobación              | Fecha en la que ha sido aprobado el registro del negocio definitivamente.   |
| Motivo de rechazo                | Motivo por el cual se rechaza la aprobación del registro del negocio.   |
| Descripción                      | Información adicional sobre el registro del negocio. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.  |
| <b>Información adicional</b>     |   |
| Propietario                      | Nombre del propietario del registro del negocio. El propietario puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. No obstante, se pueden ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso a algún usuario. Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos. |
| Cuenta de socio del propietario  | Nombre de la cuenta de socio propietario del registro del negocio.  |
| Cuenta de socio de origen        | Nombre de la cuenta de socio que ha descubierto el registro del negocio. El socio que descubra el registro del negocio ya no podrá seguir siendo propietario del mismo.   |
| Creado                           | Nombre de la persona que ha creado el registro del negocio.   |
| Modificado                       | Nombre de la última persona que ha modificado el registro del negocio.  |
| Descripción                      | Introduzca información adicional sobre el registro del negocio.   |

## Solicitudes de MDF

Los fondos de desarrollo de marketing (MDF) proporcionan a los propietarios de marca la posibilidad de poner fondos de marketing a disposición de un socio de una forma organizada para que el socio pueda vender los productos del propietario de marca en áreas geográficas concretas o para que el socio pueda comercializar su marca. Una *solicitud de MDF* es una solicitud de fondos por la que un socio pide fondos al propietario de la marca.

Los socios pueden solicitar la aprobación previa para financiar las actividades de marketing. En las solicitudes de MDF se especifican los detalles de la actividad de marketing y el costo estimado. La solicitud de MDF pasa entonces por un proceso de aprobación. El propietario de la marca proporciona los fondos aprobados para la solicitud de MDF y puede aprobarla, rechazarla o devolverla.

Después de realizadas las actividades de marketing, los socios pueden crear reclamaciones para rescatar el dinero gastado con la aprobación previa del propietario de la marca. Las reclamaciones se pueden crear contra una solicitud de MDF específica o pueden crearse independientemente. Una solicitud de MDF sólo puede tener una reclamación asociada. Cuando se aprueba la reclamación, el fondo se carga a la solicitud de MDF asociada.

## Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF

La página inicial de solicitudes de MDF es el punto de partida para la gestión de solicitudes de fondos de desarrollo de mercado (MDF).

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de MDF. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de una solicitud de MDF

Puede crear una solicitud de MDF haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Solicitudes de MDF modificadas recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y Campos de MDF.

### Trabajar con listas de solicitudes de MDF

La sección Listas de solicitudes de MDF muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las solicitudes de MDF.

| Lista de solicitudes de MDF                  | Descripción   |
|--|---|
| Todas las solicitudes de MDF                 | Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra las solicitudes de MDF. |
| Solicitudes de MDF creadas recientemente     | Filtra todas las solicitudes de MDF, ordenadas por fecha de creación.   |
| Solicitudes de MDF modificadas recientemente | Filtra todas las solicitudes de MDF, ordenadas por fecha de modificación.   |
| Mis solicitudes de MDF                       | Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario.  |

| Lista de solicitudes de MDF                      | Descripción  |
|--|--|
| Mis solicitudes de MDF creadas recientemente     | Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de creación.  |
| Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente | Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.  |
| Todas las solicitudes de MDF pendientes          | Todas las solicitudes de MDF con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.                           |
| Mis solicitudes de MDF pendientes                | Todas las solicitudes de MDF de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada. |
| Mis solicitudes de MDF aprobadas                 | Todas las solicitudes de MDF aprobadas de las que es propietario.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

## Visualización de la sección Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente

En la sección Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente se muestran las solicitudes de MDF que le pertenecen y que han sido modificadas recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Visualización de la sección Mis solicitudes de MDF pendientes

La sección Mis solicitudes de MDF pendientes muestra todas las solicitudes de MDF de las que es propietario y que tienen el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada. Para extender la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de solicitudes de MDF

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de solicitudes de MDF:

- Listas de solicitudes de MDF
- Todas las solicitudes de MDF pendientes
- Solicitudes de MDF creadas recientemente

- Solicitudes de MDF modificadas recientemente
- Mis solicitudes de MDF pendientes
- Mis solicitudes de MDF aprobadas
- Mis solicitudes de MDF creadas recientemente
- Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente
- Solicitudes de MDF pendientes de mi aprobación

***Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes de MDF***

- 1 En la página inicial de solicitudes de MDF, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de solicitudes de MDF, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de solicitudes de MDF

Para gestionar solicitudes de MDF, realice las siguientes tareas:

- [Enviar solicitudes de MDF para aprobación](#) (en la página 393)
- [Recuperar solicitudes de MDF](#) (en la página 394)
- [Devolver solicitudes de MDF](#) (en la página 394)
- [Rechazar solicitudes de MDF](#) (en la página 395)
- [Aprobar solicitudes de MDF](#) (en la página 396)
- [Cancelar solicitudes de MDF](#) (en la página 396)
- [Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF](#) (en la página 397)
- [Rechazar reclamaciones de solicitudes de MDF](#) (consulte "[Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF](#)" en la página 398)
- [Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF](#) (en la página 398)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 41).

Para conocer procedimientos comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)



**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Enviar solicitudes de MDF para aprobación

Los socios pueden solicitar aprobación previa para la financiación de actividades de marketing enviando una solicitud de fondos de desarrollo de marketing (MDF). La solicitud MDF incluye detalles de la actividad y el importe que el socio calcula que invertirá.

**Antes de comenzar.** Cree la solicitud de MDF. Cree una regla de flujo de trabajo que designe a un usuario cualificado como aprobador de las solicitudes MDF. Si desea más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352).

### *Para enviar una solicitud de MDF para su aprobación*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desee enviar para aprobación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Enviado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

Después de cambiar el valor del campo Estado de envío a Enviado y guardar el registro:

- El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actuales.
- Se inicia el enrutamiento de la solicitud MDF. Una regla de flujo de trabajo establece el nombre del usuario correspondiente en el campo Aprobador para la solicitud de MDF.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud MDF si no está ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones por correo electrónico.

La solicitud MDF aparece en la lista de registros a la espera de las acciones del aprobador y se bloquea para sólo lectura para el socio (propietario). No se permiten nuevas actualizaciones de la solicitud (por ejemplo, la actualización de importes solicitados, el cambio de los fondos asociados, etc.) El socio sólo puede hacer cambios en la solicitud de MDF enviada después de recuperarla.

## Recuperar solicitudes de MDF

Después del envío de una solicitud de fondos de desarrollo de marketing (MDF) y antes de su aprobación, el usuario puede recuperarla. Si la recupera correctamente, podrá continuar actualizándola y volver a enviarla para aprobación.

**Antes de comenzar.** La solicitud de MDF debe tener el estado de envío Enviado y el estado de aprobación Pendiente de aprobación.

### *Para recuperar una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desee recuperar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Recuperado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de envío cambie a Recuperado:

- El estado de aprobación se restablece en un valor nulo.
- Una regla de flujo de trabajo crea una tarea nueva para realizar el seguimiento de la acción (si se ha configurado).
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones oportunas por correo electrónico (si se ha configurado).

Ahora puede actualizar la solicitud de MDF y volver a enviarla. Si desea más información sobre el envío de solicitudes, consulte [Enviar solicitudes de MDF para aprobación](#) (en la página 393).

## Devolver solicitudes de MDF

Mientras una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede devolverla al propietario para que realice cambios o proporcione información adicional.

**Antes de comenzar.** La solicitud de MDF debe tener el estado de envío de Enviada.

### *Para devolver una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea devolver en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.

- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Devuelto en el campo Estado de aprobación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de MDF se establece en No enviado.
- La fecha se quita del campo Fecha de aprobación previa, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
- Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

A continuación, el propietario de la solicitud de MDF puede actualizar la solicitud y reenviarla. Para obtener más información acerca del envío de solicitudes de MDF, consulte [Enviar solicitudes de MDF para aprobación](#) (en la página 393).

## Rechazar solicitudes de MDF

Mientras una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede rechazarla si el importe solicitado para la actividad de marketing no se puede conceder.

**Antes de comenzar.** La solicitud de MDF debe tener el estado de envío de Enviada.

### *Para rechazar una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea rechazar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de solicitud de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Rechazado en el campo Estado de aprobación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de MDF permanece como Enviado.
- La fecha se quita del campo Fecha de aprobación previa, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
- Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha rechazado, se convierte en de sólo lectura para el propietario y no se permiten futuras actualizaciones.

## Aprobar solicitudes de MDF

Un aprobador puede realizar una aprobación previa de una solicitud de MDF y asignar fondos a la actividad de marketing solicitada. En la actualidad, la ruta de aprobación de las solicitudes de MDF constituye un proceso manual y sólo se admite un nivel de aprobación.

**NOTA:** puede conseguir la aprobación de varios niveles cuando cada uno de los aprobadores de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador para el siguiente aprobador de la cadena.

**Antes de comenzar.** El estado de envío de la solicitud de MDF debe estar establecido en Enviado para que se pueda aprobar.

### Para aprobar una solicitud de MDF

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea aprobar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, introduzca un importe en el campo Importe aprobado previamente.
- 4 En el campo Estado de aprobación, seleccione Aprobado y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de envío es Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el importe aprobado previamente no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador actual y que la aprobación no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- El campo Última aprobación de muestra ahora el usuario actual. El campo Aprobador actual no se actualiza.
- La fecha de aprobación previa cambia a la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Un flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
- Un flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha aprobado, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones si no es para enviar una reclamación o ampliar la fecha de caducidad.

## Cancelar solicitudes de MDF

En cualquier momento, el propietario de la marca puede cancelar una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) si la solicitud de MDF deja de ser válida.

**Antes de comenzar.** El estado de aprobación de la solicitud de MDF se debe establecer en Aprobado.

**Para cancelar una solicitud de MDF**

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea cancelar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Cancelado en el campo Estado de aprobación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de aprobación cambie a Cancelado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el estado de aprobación se ha establecido en Aprobado.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción.
- Un flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha cancelado, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones.

**Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF**

Los socios crean reclamaciones para canjear el dinero aprobado previamente que se gastó en las actividades de marketing. Las reclamaciones se crean para una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) o pueden existir de forma independiente.

**Para enviar una reclamación para una solicitud de MDF**

- 1 Seleccione la solicitud de MDF para la que desea enviar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de solicitud de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, introduzca el importe en el campo Importe total solicitado de reclamación.
- 4 En el campo Estado de la reclamación, seleccione Reclamación enviada y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de la reclamación haya cambiado a Reclamación enviada y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- Comienza la ruta de la reclamación de la solicitud de MDF.

- Una regla de flujo de trabajo rellena el campo Aprobador de la solicitud de MDF con el usuario adecuado.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud de MDF si no está ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

## Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF

A medida que una reclamación de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede rechazarla.

**Antes de comenzar.** La reclamación de MDF debe tener el estado de reclamación Reclamación enviada.

### *Para rechazar una reclamación para una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF para la que desea rechazar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.  
  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Reclamación rechazada en el campo Estado de la reclamación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de la reclamación a Reclamación rechazada y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente: una regla de flujo de trabajo enviará las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

## Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF

Un aprobador puede aprobar una reclamación de MDF (fondo de desarrollo de marketing) y ofrecer un crédito al socio. Actualmente, sólo se admite un nivel de aprobación en las reclamaciones de MDF.

**Antes de comenzar.** El estado de envío de la reclamación de MDF debe estar establecido en Reclamación enviada para que se pueda aprobar.

### *Para aprobar una reclamación para una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF para la que desea aprobar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.  
  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.

- 3 En la página Editar solicitud de MDF, introduzca el importe en el campo Importe total aprobado de reclamación.
- 4 En el campo Estado de la reclamación, seleccione Reclamación aprobada y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el importe total aprobado de la reclamación no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador y que la aprobación no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- La fecha de decisión de la reclamación se establece en la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Cuando se aprueba la reclamación, se adeuda el fondo asociado con la solicitud de MDF.

## Campos de solicitudes de MDF

Utilice la página Editar solicitud de MDF para agregar una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) o actualizar los detalles de una solicitud de MDF existente. La página Editar solicitud de MDF muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de MDF.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información básica de la solicitud de MDF principal</b> |  |
| ID   | Identificador de la solicitud de MDF (ID).   |
| Nombre de solicitud  | Nombre que califica de forma única a la solicitud de MDF.  |
| Cuenta de socio principal                                  | Compañía asociada, que está al mando del envío de la solicitud de MDF.   |
| Fondo  | Nombre del fondo asociado a la solicitud de MDF.   |
| Estado de envío  | Estado del envío, como Enviado, No enviado o Recuperado.   |
| Caducidad  | Fecha en que debe estar aprobada la solicitud de MDF. De forma predeterminada, se establece en la fecha actual más 7 días. |
| Fecha de caducidad   | Fecha en que la solicitud de MDF deja de ser válida.   |
| Campaña  | Nombre de la campaña a la que está asociada la solicitud   |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
|   | de MDF.   |
| Objetivo de marketing                               | Motivo de marketing de la solicitud de MDF.   |
| Región  | Región para la que se realiza la solicitud de MDF.  |
| Categoría   | Categoría a la que pertenece la solicitud de MDF.   |
| Programa de socios                                  | Nombre del programa de socios al que está asociada la solicitud de MDF.   |
| Moneda de la solicitud de MDF                       | Moneda solicitada para la solicitud de MDF.   |
| <b>Información detallada de la solicitud de MDF</b> |   |
| Fecha de inicio                                     | Fecha y hora de inicio de la actividad de marketing. Puede cambiar esta fecha con los controles de agenda.  |
| Fecha final   | Fecha y hora de finalización de la actividad de marketing. Puede cambiar esta fecha con los controles de agenda.  |
| Importe solicitado                                  | Importe total solicitado para la actividad de marketing.  |
| Importe aprobado previamente                        | El propietario de marca introduce el importe total aprobado para la actividad de marketing.   |
| Estado de aprobación                                | Estado de aprobación actual de la solicitud de MDF.   |
| Fecha de solicitud                                  | Fecha y hora de creación de la solicitud de MDF.  |
| Fecha de envío                                      | Fecha y hora de envío de la solicitud de MDF.   |
| Fecha de aprobación previa                          | Fecha y hora de aprobación previa de la solicitud de MDF.   |
| Aprobador   | Nombre del aprobador actual.  |
| Última aprobación de                                | Nombre del aprobador anterior.  |
| Código de motivo                                    | Motivo de que no se aprobara la actividad de marketing. Los valores predeterminados son: Duplicado, Información incorrecta, Información insuficiente y Otros. |
| <b>Información de reclamación</b>                   |   |
| Importe total solicitado de reclamación             | Importe total de la reclamación que el socio solicita para la actividad de marketing.   |
| Importe total aprobado de reclamación               | Importe total de la reclamación aprobado por el propietario de marca para la actividad de marketing.  |



| Campo                                     | Descripción   |
|---|---|
| Estado de la reclamación                  | Estado actual de la reclamación.  |
| Fecha de la decisión sobre la reclamación | Fecha en que se ha tomado la decisión sobre la reclamación.   |
| <b>Información adicional</b>              |   |
| Propietario                               | Generalmente, el propietario puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.<br><br>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos. |
| Modificado                                | Nombre de la persona que crea o actualiza el registro seguido de la fecha y la hora en que se creó o actualizó. Oracle CRM On Demand genera este valor.   |
| Descripción                               | Información adicional sobre la solicitud de MDF. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.  |
| Cuenta de socio del propietario           | Cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.  |
| Gerente de canal                          | El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.  |
| Cuenta de socio de origen                 | Nombre del socio que ha iniciado la solicitud de MDF.   |

## Solicitudes de precios especiales

Las *solicitudes de precios especiales* incluyen el conjunto de procesos de negocio, por los que el socio pide al propietario de la marca un descuento en un producto. Por ejemplo, una solicitud de precios especiales posiblemente sea una respuesta a un trato competitivo o a una tendencia a la baja de los precios. El propietario de la marca concede precios más bajos y ofrece créditos al socio tras la venta. El precio especialmente autorizado normalmente es válido para un producto, cantidad, duración autorizada y para el socio o cliente final, o ambos.

Las solicitudes de precios especiales incluyen las dos fases siguientes:

**Gestión de solicitud de precios especiales.** El socio o el propietario de la marca en nombre del socio crea una solicitud de precios especiales para un producto y ofrece detalles, como, por ejemplo, el motivo de dicha bajada de precio. El socio envía la solicitud al propietario de la marca para su aprobación y cuando ésta se

aprueba, vende el inventario al cliente a un nuevo precio más bajo. Tras la venta, el socio puede utilizar el proceso de reclamación de precios especiales para reclamar la diferencia entre el costo de compra y el nuevo costo autorizado.

**Gestión de reclamación de precios especiales.** El socio crea una reclamación de precios especiales sobre solicitudes de precios especiales abiertas y aprobadas para recibir crédito frente a pérdidas. Normalmente, los informes de punto de venta se envían tras la venta con reclamación de precios especiales. Después de que la solicitud sea aprobada, el propietario de la marca ofrece un crédito al socio por la diferencia entre el costo original y el nuevo costo autorizado.

Las solicitudes de precios especiales benefician a los propietarios de las marcas y a los socios de las siguientes maneras:

- Permite a los propietarios de las marcas apoyar a sus socios en situaciones competitivas
- Anima a los socios a comprar y vender productos de los propietarios de las marcas, aunque posiblemente los precios bajen en el futuro

## Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales

La página inicial de solicitud de precios especiales es el punto de inicio de la gestión de solicitudes de precios especiales.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de precios especiales. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de una solicitud de precios especiales

Puede crear una solicitud de precios especiales haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de solicitud de precios especiales](#) (en la página 417).

### Trabajar con listas de solicitud de precios especiales

La sección Listas de solicitud de precios especiales muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La siguiente tabla describe las listas estándar para las solicitudes de precios especiales.

| Lista de solicitud de precios especiales    | Descripción  |
|---|--|
| Todas las solicitudes de precios especiales | La lista muestra todos los registros de los que tiene visibilidad, independientemente del propietario de la lista. No filtra las peticiones de precios especiales. |

| Lista de solicitud de precios especiales                        | Descripción   |
|---|---|
| Solicitudes de precios especiales creadas recientemente         | Filtra todas las peticiones de precios especiales, ordenadas por fecha de creación.   |
| Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente     | Filtra todas las peticiones de precios especiales, ordenadas por fecha de modificación.   |
| Mis solicitudes de precios especiales                           | Filtra las solicitudes de precios especiales con su nombre en el campo Propietario.   |
| Mis solicitudes de precios especiales creadas recientemente     | Filtra las solicitudes de precios especiales con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de creación.  |
| Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente | Filtra las solicitudes de precios especiales con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.  |
| Todas las solicitudes de precios especiales pendientes          | Filtra todas las solicitudes de precios con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.   |
| Mis solicitudes de precios especiales pendientes                | Filtra todas las solicitudes de precios especiales de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.        |
| Mis solicitudes de precios especiales aprobadas                 | Filtra todas las solicitudes de precios especiales aprobadas de las que es propietario.   |
| Solicitudes de precios especiales pendientes de mi aprobación   | Filtra todas las solicitudes de precios especiales que tienen el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada y es el próximo aprobador. |

Para ver una lista, haga clic en el nombre de la lista.

Para crear una nueva lista, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una nueva lista, edite o elimine una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar creadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlas ni eliminarlas.

## Visualización de la sección Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente

La sección Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente muestra las solicitudes de precios especiales de las que es propietario y que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Visualización de la sección Mis solicitudes de precios especiales pendientes

La sección Mis solicitudes de precios especiales pendientes muestra las solicitudes de precios especiales de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de solicitud de precios especiales

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes de precios especiales:

- Listas de solicitud de precios especiales
- Todas las solicitudes de precios especiales pendientes
- Solicitudes de precios especiales creadas recientemente
- Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente
- Mis solicitudes de precios especiales pendientes
- Mis solicitudes de precios especiales aprobadas
- Mis solicitudes de precios especiales creadas recientemente
- Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente
- Solicitudes de precios especiales pendientes de mi aprobación
- Una o más secciones de informes (el administrador de la compañía puede hacer secciones de informes, como Informe de datos analíticos de solicitud de precios especiales, disponible en la página inicial de solicitudes de precios especiales).

### *Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes de precios especiales*

- 1 En la página inicial de solicitudes de precios especiales, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de solicitudes de precios especiales, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de las solicitudes de precios especiales

Para gestionar las solicitudes de precios especiales, realice las siguientes tareas:

- [Enlazar productos a solicitudes de precios especiales](#) (consulte "[Enlace de productos a solicitudes de precios especiales](#)" en la página 405)
- [Enlazar programas a solicitudes de precios especiales](#) (en la página 406)
- [Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación](#) (en la página 406)
- [Recuperar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 407)

- [Devolver solicitudes de precios especiales](#) (en la página 408)
- [Rechazar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 409)
- [Aprobar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 409)
- [Cancelar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 410)
- [Enviar reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#) (consulte "[Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#)" en la página 411)
- [Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#) (en la página 412)
- [Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#) (en la página 412)

Para conocer los procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 41).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Enlace de productos a solicitudes de precios especiales

Puede enlazar productos a solicitudes de precios especiales para realizar las siguientes acciones:

- Realizar seguimientos de los productos que pertenezcan a la solicitud de precios especiales
- Calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente

**NOTA:** para calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente, haga clic en el botón **Totales de solicitudes de actualización**.

**Antes de empezar.** El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con productos con precios especiales. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace **Editar diseño** y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para enlazar un producto a una solicitud de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales (que se enumera en la sección **Todas las solicitudes de precios especiales** en la página inicial de solicitud de precios especiales) a la que desea enlazar un producto.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos con precios especiales y haga clic Agregar.
- 3 En el campo Producto, seleccione el producto que desea agregar a la solicitud de precios especiales.
- 4 En la página Detalles de producto de precios especiales, actualice los campos requeridos.  
Para obtener más información sobre los campos, consulte [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 414).
- 5 Guarde el registro.

### ***Para calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente***

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales (enumeradas en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) para la que desea calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente.  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos con precios especiales.
- 3 Haga clic en Totales de solicitudes de actualización en la sección Productos con precios especiales  
De esta manera se calcula el total solicitado y los importes aprobados previamente, a la vez que se actualizan los campos Importe total solicitado e Importe total autorizado en la solicitud de precios especiales.

## **Enlazar programas a solicitudes de precios especiales**

Puede asociar una solicitud de precios especiales a un programa de socio específico en el que participe.

### ***Para enlazar programas a solicitudes de precios especiales***

- 1 Desplácese a la página Editar solicitud de precios especiales.
- 2 En la lista de programas de socios, seleccione el programa de socio que desee agregar a la solicitud de precios especiales y, a continuación, haga clic en Guardar.

## **Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación**

El socio o el propietario de la marca en nombre del socio crea una solicitud de precios especiales para un ajuste del precio de un producto y ofrece detalles, como, por ejemplo, el motivo de dicha bajada de precio. El

socio envía la solicitud al propietario de la marca para su aprobación. El propietario de la marca puede conceder o no la solicitud. La mayoría de las compañías disponen de procesos bien definidos para tratar dichas solicitudes para su aprobación por parte de los socios. Normalmente, uno o más empleados del propietario de la marca evalúa la solicitud de precios especiales en una variedad de criterios y finalmente deciden si aprobar o no la solicitud.

**Antes de empezar.** Primero se debe crear la solicitud de precios especiales. Para obtener más información sobre la creación de registros, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42). Se debe crear una regla de flujo de trabajo que asigne un usuario adecuado como el aprobador para solicitudes de precios especiales. Para obtener más información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352).

### ***Para enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación***

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales (que se enumera en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) que desea enviar para su aprobación.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Enviado del campo Estado de envío.
- 4 Haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de envío haya cambiado a Enviado y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se define en Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actual.
- Comienza la distribución de la solicitud de precios especiales. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador de la solicitud de precios especiales en el usuario pertinente.
- Se agrega el aprobador (si ya no está presente) al equipo de la solicitud de precios especiales.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico necesarias.

La solicitud de precios especiales aparece en la lista de registros a la espera de la acción del aprobador y se convierte en de sólo lectura para el socio (propietario). No se permiten futuras actualizaciones en la solicitud de precios especiales (por ejemplo, agregar o eliminar productos, actualizar los precios solicitados, etc.). El socio sólo puede modificar una solicitud de precios especiales enviada tras recuperarla correctamente.

## **Recuperar solicitudes de precios especiales**

Tras enviar una solicitud de precios especiales para su aprobación y antes de aprobarse, puede recuperar la solicitud. Después de recuperar la solicitud de precios especiales correctamente, puede continuar con la actualización y volver a enviarla para su aprobación.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado y un estado de aprobación Pendiente de aprobación.

### ***Para recuperar las solicitudes de precios especiales***

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales (que se muestra en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) que desea recuperar.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Recuperado del campo Estado de envío.
- 4 Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de envío a Recuperado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se restablece en blanco.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Ahora puede actualizar la solicitud de precios especiales y volver a enviarla. Para obtener más información sobre el envío de solicitudes de precios especiales, consulte [Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación](#) (en la página 406).

## **Devolver solicitudes de precios especiales**

A medida que la solicitud de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede devolverla al propietario para realizar cambios. El aprobador puede proporcionar comentarios y solicitar información adicional del propietario.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado.

### ***Para devolver solicitudes de precios especiales***

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales que desea devolver de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Devuelto del campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de precios especiales se define en No Enviado.
- Se quita la fecha del campo Fecha de autorización. Sin embargo, la fecha enviada permanece en el campo Fecha de envío.



- Una regla de flujo de trabajo crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

El propietario de la solicitud de precios especiales puede actualizar la solicitud de precios especiales y volver a enviarla. Para obtener más información sobre el envío de solicitudes de precios especiales, consulte [Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación](#) (en la página 406).

## Rechazar solicitudes de precios especiales

A medida que la solicitud de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazarla si los descuentos solicitados no se pueden conceder.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado.

### *Para rechazar solicitudes de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales que desea rechazar desde la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.  
  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Rechazado del campo Estado de aprobación.
- 4 Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de precios especiales permanece en el estado Enviado.
- Se quita la fecha del campo Fecha de autorización. Sin embargo, la fecha enviada permanece en el campo Fecha de envío.
- Una regla de flujo de trabajo crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Después de rechazar la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura para el propietario y no se permiten futuras actualizaciones.

## Aprobar solicitudes de precios especiales

En función de los procesos de negocio para la compañía, posiblemente se necesitaría más de una persona de la compañía para aprobar una solicitud de precios especiales. Actualmente, la distribución de la aprobación es un proceso manual y sólo admite un nivel de aprobación. El campo de aprobador actual debe modificarse manualmente para mover la solicitud de precios especiales a lo largo de la cadena de aprobación.

**Nota:** cada aprobador de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador, de modo que tiene lugar dicha aprobación de varios niveles.

**Antes de empezar.** El estado de envío de la solicitud de precios especiales debe definirse en Enviado antes de poder aprobarla.

### **Para aprobar solicitudes de precios especiales**

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales que desea aprobar de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Aprobado del campo Estado de aprobación.
- 4 Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Aprobado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el estado de envío se defina en Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el importe total autorizado no supere el límite de aprobación definido para el aprobador actual y que el aprobador no ocasione un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el importe total autorizado sea igual a la suma de los importes autorizados de todos los productos de precios especiales. Si no es igual, la validación falla y se muestra un mensaje de error pertinente.
- El campo Última aprobación cambia al usuario actual. El campo actual Aprobador no se actualiza.
- Los datos autorizados cambian la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Después de aprobarse la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones salvo cuando se envía una reclamación relacionada o se amplía la fecha de caducidad.

## **Cancelar solicitudes de precios especiales**

El propietario de la marca puede cancelar una solicitud de precios especiales en cualquier momento si la solicitud ya no es válida.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de aprobación Aprobado.

***Para cancelar una solicitud de precios especiales***

- 1** Seleccione la solicitud de precios especiales que desea cancelar de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.  
  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2** En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3** En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Cancelado del campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.  
  
Cuando cambie el estado de aprobación a Cancelado, sucederá lo siguiente:
  - Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de aprobación sea Aprobado.
  - Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción.
  - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Después de cancelar la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones.

## **Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales**

Los socios utilizan el proceso de reclamación de precios especiales para reclamar la diferencia entre el costo de la compra original y el nuevo costo aprobado autorizado en la solicitud de precios especiales. Normalmente uno o más empleados del propietario de marca evalúan la reclamación utilizando una serie de criterios y deciden si aprobar o no la reclamación.

***Para enviar reclamaciones para solicitudes de precios especiales***

- 1** Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea enviar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.  
  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2** En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3** En la página Editar solicitud de precios especiales, introduzca un importe en el campo Importe total solicitado de reclamación.
- 4** Seleccione Reclamación enviada del campo Estado de la reclamación. A continuación, haga clic en Guardar.  
  
Cuando el campo Estado de la reclamación haya cambiado a Enviado y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- Se inicia el enrutamiento de la reclamación de la solicitud de precios especiales. Una regla de flujo de trabajo establece el nombre del usuario correspondiente en el campo Aprobador para la solicitud de precios especiales.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud de precios especiales, en caso de no encontrarse ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

## Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

A medida que una reclamación de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazarla.

**Antes de empezar.** La reclamación de precios especiales debe tener un estado de reclamación Enviado.

### *Para rechazar una reclamación de una solicitud de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea rechazar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Rcl. rechazada del campo Estado de la reclamación.
- 4 Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de reclamación a Rcl. rechazada y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente: una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

## Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

Un aprobador puede aprobar una reclamación de precios especiales y ofrecer un crédito al socio. Actualmente, sólo se admite un nivel de aprobación para las reclamaciones de precios especiales.

**Antes de empezar.** El estado de reclamación de la reclamación de precios especiales debe definirse en Reclamación enviada antes de poder aprobarla.

### *Para aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea aprobar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, introduzca un importe en el campo Importe total aprobado de reclamación.
- 4 En el campo Estado de la reclamación, seleccione Reclamación aprobada y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de reclamación a Reclamación aprobada, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el importe total aprobado de reclamación no supere el límite de aprobación definido para el aprobador actual y que el aprobador no ocasione un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- La fecha de decisión sobre la reclamación cambia la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

## Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados

Para gestionar productos de precios especiales como elementos relacionados, realice las siguientes tareas:

- [Crear productos de precios especiales como elementos relacionados](#) (en la página 413)
- [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 414)

Para conocer los procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 41).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Crear productos de precios especiales como elementos relacionados

Puede crear un producto de precios especiales como un elemento relacionado de una solicitud de precios especiales para indicar el costo solicitado (u otra información) para un producto específico. En Oracle CRM On Demand, puede crear un producto de precios especiales como un elemento relacionado introduciendo la

información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde la página de detalles de solicitud de precios especiales.

NOTA: antes de poder crear los productos de precios especiales, se debe agregar el área Productos de precios especiales a la página de detalles de solicitud de precios especiales como un elemento relacionado. Para obtener más información sobre la adición de elementos relacionados, consulte [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170).

### *Para crear productos de precios especiales como elementos relacionados*

- 1 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos de precios especiales y haga clic Agregar.
- 2 En el campo Nombre del producto, seleccione un producto.
- 3 Actualice el resto de los campos de la página Editar producto de solicitud de precios especiales tanto como sea necesario. A continuación, haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre cada campo, consulte [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 414).

## Campos de producto de precios especiales

Utilice la página Editar producto de solicitud de precios especiales para crear un nuevo producto de precios especiales. La página Editar producto de solicitud de precios especiales muestra el conjunto completo de campos disponibles para un producto de precios especiales.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre los campos de las páginas de edición de producto de solicitud de precios especiales.

| Campo                                      | Descripción   |
|--|---|
| <b>Información clave sobre el producto</b> |   |
| Producto                                   | Nombre del producto para la solicitud de precios especiales. Si la solicitud de precios especiales está relacionada con una oportunidad, sólo se pueden seleccionar los productos que existen para esa oportunidad. En caso contrario, se enumeran todos los productos. |
| Producto: Categoría del producto           | Categoría del producto dentro de la definición del producto. Sólo lectura.  |
| Cantidad                                   | Cantidad de productos que se espera vender con esta solicitud de precios especiales.  |

| Campo                 | Descripción  |
|-----------------------|--|
| Moneda                | Moneda para el producto de precios especiales.   |
| Producto: N° de pieza | Número de pieza dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.   |
| Producto: Tipo        | Tipo de producto dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.  |
| Producto: Estado      | Estado dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.  |
| PVPR                  | <p>Precio de venta sugerido por el fabricante (PVPR) en la moneda de uso. Este campo es de sólo lectura para el socio.</p> <p>Si se ha definido un cliente final para la solicitud de precios especiales y se ha asociado una lista de precios al cliente final, Oracle CRM On Demand rellena el campo PVPR cuando se guarde el registro de producto de precios especiales, basado en la lista de precios. También se deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La lista de precios asociada al cliente final es del tipo "PVPR"</li> <li>■ El estado de la lista de precios es "Publicado"</li> <li>■ El producto existe en la lista de precios</li> <li>■ La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas efectivas De/A de la lista de precios (e Ítem de línea de lista de precios)</li> </ul> <p>Si no se ha asociado ninguna lista de precios al cliente final, la lista de precios del encabezado de solicitud de precios especiales permanecerá vacía.</p> |

#### Información detallada de la solicitud de precios especiales

|                 |   |
|-----------------|---|
| Costo de compra | <p>Precio que el socio pagó originalmente por el producto. Oracle CRM On Demand rellena este campo cuando se guarda el registro de producto de precios especiales de la lista de precios asociada a la cuenta de socio del propietario. También se deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La lista de precios asociada a la cuenta de socio del propietario es del tipo "DIST COST"</li> <li>■ El estado de la lista de precios es "Publicado"</li> <li>■ El producto existe en la lista de precios</li> <li>■ La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas efectivas De/A de la</li> </ul> |
|-----------------|---|

| Campo                                      | Descripción   |
|--|---|
|  | lista de precios (e ítem de línea de lista de precios)<br>Puede editar el campo Costo de compra y cambiar el valor predeterminado.                                  |
| Costo solicitado                           | Precio reducido que el socio solicitó para la solicitud de precios especiales.  |
| Costo de venta solicitado                  | Precio de venta al que el socio vende el producto.  |
| Costo autorizado                           | Precio del socio que se negoció para la solicitud de precios especiales. Este campo es de sólo lectura para el socio.   |
| Precio de venta sugerido                   | Precio de venta sugerido por el propietario de la marca. El campo es de sólo lectura para el socio.   |
| Importe solicitado                         | Calcula el descuento solicitado. Oracle CRM On Demand calcula el importe.   |
| Porcentaje de descuento solicitado         | Calcula el porcentaje de descuento solicitado. Oracle CRM On Demand calcula el porcentaje de descuento.   |
| Importe autorizado                         | Calcula el descuento autorizado. Oracle CRM On Demand calcula el descuento autorizado.  |
| Porcentaje de descuento autorizado         | Calcula el porcentaje de descuento autorizado. Oracle CRM On Demand calcula el porcentaje de descuento autorizado.  |
| <b>Justificación de precios especiales</b> |   |
| Nombre de la competencia                   | Nombre de la competencia para la solicitud de precios especiales.   |
| Producto de la competencia                 | Nombre que recibe el producto de la competencia.  |
| Precio del producto de la competencia      | Precio del producto de la competencia.  |
| Socio de la competencia                    | Nombre del socio de la competencia.   |
| Otra información de la competencia         | Cualquier otra información relacionada con los productos ofertados por la competencia, justificación de precios especiales, etc.                                    |
| <b>Información adicional</b>               |   |
| Creado por                                 | Nombre de la persona que crea el elemento de lista. Oracle CRM On Demand genera este valor.   |
| Modificado por                             | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Oracle CRM On Demand genera este valor. |
| Descripción                                | Información adicional sobre este elemento de lista. Este  |



| Campo | Descripción                                 |
|-------|---|
|       | campo tiene un límite de 16.350 caracteres. |

## Campos de solicitud de precios especiales

Utilice la página Editar solicitud de precios especiales para agregar una solicitud de precios especiales o actualizar detalles de una solicitud de precios especiales existente. La página Editar solicitud de precios especiales muestra el conjunto completo de campos de una solicitud de precios especiales.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información básica de la solicitud de precios especiales</b> |   |
| ID  | Identificador (ID) de la solicitud de precios especiales.   |
| Nombre de solicitud   | Único nombre de la solicitud de precios especiales.   |
| Cuenta de socio principal                                       | Empresa socia que dirige los esfuerzos para la solicitud de precios especiales.   |
| Estado de envío   | Estado del envío, como No enviado, Enviado, Recuperado.   |
| Fecha de caducidad  | Fecha para la que debe aprobar la solicitud de precios especiales. Este campo muestra de manera predeterminada la fecha en forma de semana desde el día actual. |
| Fondo   | Nombre del fondo asociado a la solicitud de precios especiales.   |
| Oportunidad   | Oportunidad relacionada con la solicitud de precios especiales.   |
| Cliente final   | Cliente final de la solicitud de precios especiales. Si la solicitud está asociada a una oportunidad, sólo puede seleccionar Cuenta de oportunidad.             |
| Cuenta de socio de origen                                       | Socio que ha originado la solicitud de precios especiales.  |
| Registro del negocio  | Registro del negocio relacionado con la solicitud de precios especiales.  |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| Programa de socios   | Programa de socios asociado a la solicitud de precios especiales.   |
| Moneda   | Moneda a la que se convierte el precio. Puede seleccionar otra moneda para convertir el precio si el administrador de la compañía configura esta función. |
| <b>Información detallada de la solicitud de precios especiales</b> |   |
| Fecha de inicio  | Fecha y hora en la que comienzan los precios especiales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.                               |
| Fecha final  | Fecha y hora tras la que los precios especiales ya no están en vigencia. Puede utilizar los controles del agenda para cambiar esta fecha.                 |
| Importe total solicitado   | Oracle CRM On Demand genera el total del importe solicitado de cada producto de precios especiales.   |
| Importe total autorizado   | Oracle CRM On Demand genera el total del importe autorizado de cada producto de precios especiales.   |
| Fecha de solicitud   | Fecha y hora en la que se ha creado la solicitud de precios especiales.   |
| Fecha de envío   | Fecha y hora en la que se han enviado las solicitudes de precios especiales.  |
| Fecha de autorización  | Fecha y hora en la que se ha aprobado la solicitud de precios especiales.   |
| Aprobador  | Nombre del aprobador actual.  |
| Estado de aprobación   | Estado de aprobación actual de la solicitud de precios especiales, como Pendiente de aprobación, Aprobado, Devuelto, Rechazado, Caducado o Cancelado.     |
| Última aprobación de   | Nombre de las personas que han aprobado la solicitud de precios especiales más recientemente.   |
| Código de motivo   | Indica el motivo por el que la solicitud de precios especiales se ha devuelto o rechazado.  |
| <b>Información de reclamación</b>                                  |   |
| Importe total solicitado de reclamación                            | Importe total de reclamación solicitado por el socio.   |
| Importe total aprobado de reclamación                              | Importe total de reclamación aprobado por el propietario de la marca.   |

| Campo                                     | Descripción  |
|---|--|
| Estado de la reclamación                  | Estado actual de la reclamación, como En progreso, Reclamación enviada, Recl. rechazada y Reclamación aprobada.  |
| Fecha de la decisión sobre la reclamación | Fecha en la que se ha tomado la decisión sobre la reclamación.   |
| <b>Información adicional</b>              |  |
| Propietario                               | Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.<br><br>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos. |
| Modificado                                | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Oracle CRM On Demand genera este valor.  |
| Descripción                               | Información adicional sobre la solicitud de precios especiales. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.  |
| Cuenta de socio del propietario           | Cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.   |
| Gerente de canal                          | El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.   |

## Fondos

En las páginas Fondos podrá crear fondos, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

El *fondo* normalmente es una suma de dinero o un conjunto de otros recursos que se reservan con un objetivo específico. Los fondos pueden ser para desarrollo de mercado, cooperativos, para la promoción de la marca, etc. En la página Fondos se pueden gestionar una serie de actividades que necesitan aprobación previa y procesar reclamaciones de fondos para marketing. Como gerente de fondos, cree un registro de fondos.

Cuando crea un registro de fondo, pasa a ser el propietario o gerente del fondo. Los propietarios de fondos pueden actualizar o eliminar registros de fondos, agregar otros usuarios como participantes en los fondos, crear entradas de crédito y débito, y agregar al fondo archivos adjuntos y notas.

Los participantes del fondo pueden ver el registro del fondo, pero no editarlo. Además, pueden enviar solicitudes de aprobación previa y de reclamaciones sobre los fondos en los que aparecen como participantes.

Los gerentes de fondos pueden ver y editar todas las solicitudes de fondos que poseen y pueden aprobar o rechazar estas solicitudes de fondo.

**NOTA:** el usuario no puede editar solicitudes de fondos cuyo estado sea Reclamación aprobada.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el manejo de fondos, puede que la ficha Fondos quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de Fondos

La página inicial de Fondos es el punto de partida para gestionar fondos y solicitudes de fondos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de Fondos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un fondo o una solicitud de fondos

Puede crear un fondo o una solicitud de fondos haciendo clic en Fondo o en Solicitud de fondos en la sección Crear en la parte izquierda de la página inicial de Fondos. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos del fondo](#) (consulte "[Campos de fondos](#)" en la página 430).

### Trabajar con listas de fondos o listas de solicitudes de fondos

Las secciones Listas de fondos o Listas de solicitudes de fondos muestran una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de fondos que están disponibles de forma predeterminada.

| Lista de fondos          | Filtros  |
|--------------------------|--|
| Todos los fondos         | Todos los fondos que poseen usted y sus subordinados                                     |
| Todos los fondos activos | Todos los fondos con estado Activo cuya propiedad pertenece a usted y a sus subordinados |
| Mis fondos               | Fondos con su nombre en el campo Propietario   |
| Mis fondos activos       | Fondos que contienen su nombre en el campo Propietario y tienen el estado Activo         |

En la siguiente tabla se describen las listas de solicitudes estándar que están disponibles de forma predeterminada.

| Lista de solicitudes de fondos | Filtros |
|--------------------------------|---------|
|--------------------------------|---------|

| Lista de solicitudes de fondos       | Filtros  |
|--------------------------------------|--|
| Todas las solicitudes de fondos      | Todas las solicitudes de fondos que poseen usted y sus subordinados                      |
| Mis solicitudes de fondos            | Solicitudes de fondos con su nombre en el campo Propietario                              |
| Mis solicitudes de fondos pendientes | Todas las solicitudes de fondos de su propiedad con el estado Aprobación previa enviada. |
| Solicitudes de fondos pendientes     | Todas las solicitudes de fondos con el estado Aprobación previa enviada.                 |
| Mis solicitudes de fondos aprobadas  | Todas las solicitudes de fondos de su propiedad con el estado Aprobación previa.         |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de solicitudes de fondos pendientes

Para ver sus solicitudes de fondos pendientes, consulte la sección Mis solicitudes de fondos pendientes, donde se muestra la información siguiente: Nombre de solicitud de fondos, Fondo, Solicitud de aprobación previa, Concedida, Aprobada, Fecha de solicitud, Fecha de caducidad y Estado.

Las solicitudes de fondos pendientes son las solicitudes que tienen el estado Aprobación previa enviada.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de los fondos modificados recientemente.

## Visualización de actividades abiertas para solicitudes de fondos

Para ver las actividades abiertas de las solicitudes de fondos, consulte la sección Solicitud de fondos - Actividades abiertas, en la que se muestra la información siguiente: Fecha de caducidad, Prioridad, Actividad, Asunto y Solicitud de fondos.

La información proporciona una lista de las actividades abiertas que están enlazadas a sus solicitudes de fondos. El campo Prioridad muestra la prioridad de las tareas que el usuario o el gerente ha especificado, por ejemplo, 1 - Alta, 2 - Media o 3 - Baja. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: flecha hacia arriba para prioridad alta, ninguna flecha para prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de las solicitudes de fondos modificadas recientemente.

## Adición de secciones a la página inicial de Fondos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de Fondos:

- Solicitudes de fondos pendientes
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de Fondos)

### *Para agregar secciones a la página inicial de Fondos*

- 1 En la página inicial de Fondos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de Fondos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos:

- [Fondos](#) (en la página 419)
- [Gestión de fondos](#) (en la página 422)
- [Campos del fondo](#) (consulte "[Campos de fondos](#)" en la página 430)

## Gestión de fondos

Para gestionar fondos, realice las siguientes tareas:

- [Añadir participantes en fondos](#) (consulte "[Agregar participantes en fondos](#)" en la página 423)
- [Añadir créditos a fondos](#) (en la página 424)
- [Procesar solicitudes de fondos](#) (en la página 425)
- [Procesar reclamaciones](#) (en la página 428)
- [Aplicar deudas a fondos](#) (en la página 429)
- [Revisar la actividad de los fondos](#) (en la página 430)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

NOTA: sólo los propietarios podrán actualizar registros de fondos. Los participantes en fondos pueden crear y actualizar solicitudes de fondos.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 92)
- [Agregar notas](#) (en la página 97)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)
- [Visualizar seguimientos de auditoría para registros](#) (consulte "[Visualización de seguimientos de auditoría para registros](#)" en la página 116)
- [Personalizar seguimientos de auditoría](#) (en la página 1184)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos y otros temas de interés:

- [Trabajar con la página inicial de Fondos](#) (en la página 420)
- [Campos de fondos](#) (en la página 430)
- [Informes](#) (en la página 753)
- [Realizar el seguimiento de activos](#) (en la página 210)

## Agregar participantes en fondos

Cuando crea un registro de fondo, pasa a ser el propietario de forma predeterminada. El siguiente paso es agregar a los participantes de los fondos. Agregar a alguien como participante de un fondo permite a esa persona ver el registro del fondo y enviar solicitudes de fondos en relación con el fondo.

**Antes de comenzar.** Para que los usuarios aparezcan en la lista de participantes aptos en los fondos, primero es necesario configurarlos como usuarios activos de Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### *Para añadir participantes en fondos*

- 1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Participantes en el fondo y haga clic en Añadir participante.

**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Participantes en el fondo al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

- 3 En la página Agregar participante al fondo, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el usuario.  
La lista de usuarios consta de todos aquellos que usan Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Guarde el registro.

## **Añadir créditos a fondos**

Para que los fondos estén disponibles, agrégueles crédito.

### *Para agregar crédito a un fondo*

- 1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Créditos del fondo y haga clic en Nuevo en la barra de título.

**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Créditos del fondo al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

- 3 Introduzca la información como se describe en la siguiente tabla y guarde el registro.

| Campo              | Descripción   |
|--------------------|---|
| Fondo              | Nombre del fondo, que se establece en el del fondo actual de forma predeterminada. (Sólo lectura).      |
| Nombre del crédito | Nombre del registro del crédito. Este campo tiene una limitación de 30 caracteres. (Campo obligatorio). |
| Importe            | Importe del crédito que va a aplicarse al fondo, por ejemplo, 500 \$.                                   |
| Descripción        | Descripción de este crédito del fondo.  |



| Campo              | Descripción  |
|--------------------|--|
| Fecha de caducidad | Fecha tras la cual el crédito no será válido (DD/MM/AAAA). La fecha se indica para informar. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha. |

## Procesar solicitudes de fondos

Cuando quiera empezar a usar parte del importe del fondo, cree una solicitud de fondos y preséntela al gerente de fondos para su aprobación. Para hacer un seguimiento de la etapa de la solicitud de fondos, usted y el gerente de fondos tendrán que actualizar el campo Estado.

### Para presentar una solicitud para su aprobación previa

- 1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Solicitudes de fondos y haga clic en Nuevo.

**NOTA:** es posible que tenga que agregar la sección Solicitudes de fondos al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

- 3 En la página Editar solicitud de fondos, especifique la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos de las solicitudes de fondos. El administrador puede añadir, cambiar de nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información básica de la solicitud de fondos</b> |   |
| ID de solicitud*                                    | Identificador de la solicitud de fondos. Oracle CRM On Demand genera el ID de solicitud. (Campo obligatorio).   |
| Nombre de solicitud de fondos                       | Nombre de la solicitud de fondos. Límite de 50 caracteres. (Campo obligatorio).   |
| Tipo  | <p>Indica el tipo de fondo. Es un campo personalizable que el administrador de la compañía puede modificar. (Campo obligatorio).</p> <p>Se proporcionan dos tipos de fondos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (fondos de desarrollo de marketing).</b> Estos fondos se utilizan en el departamento de ventas o de marketing de la compañía como ayuda a los socios, revendedores o distribuidores para vender y comercializar los productos.</li> <li>■ <b>SPA (autorización de precios especiales).</b> Estos fondos se utilizan en una compañía para admitir solicitudes de precios</li> </ul> |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
|  | especiales. Estas solicitudes de precios especiales son solicitudes de fondos que envía un socio para obtener un precio especial para un producto o grupo de productos. Este precio se suele solicitar para que el socio pueda seguir siendo competitivo o para obtener un margen específico.   |
| Fondo  | Nombre del fondo enlazado. (Campo obligatorio).   |
| Estado   | Estado actual de la solicitud de fondos. (Campo obligatorio).<br><br>Los valores siguientes son opciones predeterminadas: Reclamación aprobada, Reclamación rechazada, Reclamación enviada, En progreso, Aprobación previa rechazada, Aprobación previa enviada o Aprobación previa.<br><br>Los participantes en el fondo pueden cambiar el estado a: En progreso, Aprobación previa enviada o Reclamación enviada. |
| Fecha de vencimiento                                   | Fecha en la que la solicitud de fondo debe haberse aprobado. (Campo obligatorio).   |
| Oportunidad  | Oportunidad con la que está relacionado el fondo.   |
| Cuenta de oportunidad                                  | Cuenta a la que pertenece la oportunidad relacionada.   |
| Campaña  | Sirve para vincular una campaña a un fondo.   |
| Objetivo de marketing                                  | Las opciones predeterminadas son Incentivo de socio, Marketing conjunto, Posición competitiva, Lanzamiento de producto nuevo o Mantenimiento de clientes.   |
| Región   | Las opciones predeterminadas son África, Asia/Pacífico, Europa, Latinoamérica, Oriente Medio, Ninguno, Norteamérica, Norte de Europa, Otros, Sudamérica, Sur de Europa o Todo el mundo.   |
| Categoría  | Las opciones predeterminadas son Publicidad, Imagen de marca, Evento de cliente, Correo ordinario, Presentaciones, Evento ejecutivo, Publicidad conjunta, Otros, Promoción, Muestras, Seminario, Elegante, Feria comercial o Capacitación.  |
| Programa de socios                                     | Programa de socios para el que se realiza la solicitud de fondos.   |
| <b>Información detallada de la solicitud de fondos</b> |   |
| Solicitud de aprobación previa                         | Importe de fondos que necesita para llevar a cabo sus tareas.   |
| Concedido  | El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene el importe concedido al participante, según el importe solicitado en el campo Solicitud de aprobación previa.  |
| Importe reclamado                                      | Una vez finalizada la tarea, el participante reclama el importe empleado para llevarla a cabo mediante este campo.  |

| Campo                                     | Descripción  |
|---|--|
| Aprobado                                  | El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene el importe aprobado, según el importe reclamado.  |
| Fecha de solicitud                        | El valor predeterminado es la fecha de hoy.  |
| Fecha de aprobación previa                | El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene la fecha en la que el gerente aprueba el importe de la solicitud de fondos.   |
| Fecha de la decisión sobre la reclamación | El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene la fecha en la que el gerente aprueba el importe de la reclamación del fondo.   |
| Fecha inicial                             | Inicio del período para el que el dueño de la marca ha aprobado la solicitud de fondos.  |
| Fecha de finalización                     | Finalización del período para el que el dueño de la marca ha aprobado la solicitud de fondos. Después de esta fecha, la solicitud de fondos dejará de ser válida.  |
| Moneda de la solicitud de fondos          | Moneda en la que se solicita el fondo.   |
| <b>Información adicional</b>              |  |
| Propietario                               | Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.<br><br>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos). |
| Modificado                                | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Valor generado por el sistema.   |
| Cuenta del propietario                    | Es la cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.   |
| Gerente de canal                          | El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.   |
| Descripción                               | Este campo tiene un límite de 250 caracteres.  |

**1** Para el estado, seleccione Aprobación previa enviada.

**2** Guarde el registro.

El registro de solicitud de fondos aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes en la Página inicial de Fondos del gerente de fondos.

### ***Para obtener aprobación previa de solicitudes de fondos***

- 1** En la Página inicial de Fondos, seleccione la solicitud de fondos en la sección Solicitudes de fondos pendientes.
- 2** En la página Detalle de solicitud de fondos, haga clic en el botón Editar.
- 3** En la página Editar la solicitud de fondos, realice lo siguiente:
  - a** Introduzca la fecha conveniente en el campo Fecha de autorización previa
  - b** Introduzca el importe que aprueba en el campo Concedido.
  - c** Actualice el campo Estado con la opción Aprobación previa.
- 4** Guarde el registro.

## **Procesar reclamaciones**

Cuando el gerente de fondos haya aprobado la solicitud de fondos y usted haya completado la tarea para la que solicitó el fondo, estará en disposición de presentar una reclamación. Una vez presentada, el gerente de fondos podrá revisarla y aprobarla.

### ***Para presentar una reclamación***

- 1** Seleccione una solicitud de fondos de la Lista de solicitudes de fondos para la que desee enviar una reclamación o seleccione una solicitud de fondos aprobada previamente (que aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes de la página inicial de Fondos).

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar solicitudes de fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2** En la página Detalle de solicitud de fondos, haga clic en el botón Editar.
- 3** En la página Editar la solicitud de fondos, realice lo siguiente:
  - a** Introduzca el importe que va a reclamar en el campo Importe reclamado.
  - b** Seleccione la opción Reclamación enviada en el campo Estado.
  - c** Introduzca la fecha conveniente en el campo Vencimiento.
- 4** Guarde el registro.

### *Para aprobar una reclamación*

- 1 Seleccione la solicitud de fondos (que aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes de la página inicial de Fondos) para la que desea aprobar una reclamación.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar solicitudes de fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de fondos, revise el importe que se reclama en el campo Importe reclamado y haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de fondos, realice lo siguiente:
  - a Introduzca el importe que aprueba en el campo Aprobado.
  - b Introduzca la fecha en el campo Fecha de la decisión sobre la reclamación.
  - c Seleccione la opción Reclamación aprobada en el campo Estado.

**NOTA:** para aprobar fondos debe tener un Límite de aprobación de fondos suficiente en el registro de usuario. Póngase en contacto con el administrador de la compañía si el límite de aprobación no es suficiente. Además, Oracle CRM On Demand no le permite aprobar una solicitud de fondos cuyo saldo de fondos sea negativo a menos que la casilla de verificación Permitir saldo negativo esté seleccionada en la página Detalles del fondo.

- 4 Guarde el registro.

Cuando se aprueba una reclamación, ésta aparece en la sección Deudas del fondo del registro del fondo.

**NOTA:** Cuando se aprueba una reclamación, ya no se puede editar la solicitud de fondos.

## Aplicar deudas a fondos

Para deducir un importe de un fondo, cree un registro de deuda.

### *Para aplicar una deuda a un fondo*

- 1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Deudas del fondo y haga clic en Nuevo en la barra de título para crear una entrada de deuda.
- 3 En la página Editar deuda del fondo, especifique la información necesaria.

El campo Nombre de solicitud de fondos tiene un límite de 50 caracteres.

## Revisar la actividad de los fondos

Puede revisar la actividad de fondos de los registros que usted gestiona o de todos los fondos y todas las solicitudes de fondos de la compañía en caso de que sea el administrador de los fondos. Esto le permitirá supervisar y hacer un seguimiento de la actividad de los fondos.

### Para revisar la actividad de los fondos

- 1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Seguimiento de auditoría.

En la lista se muestra el seguimiento de cada actividad relativa al fondo, lo que incluye transacciones, fechas y personas involucradas.

**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Seguimiento de auditoría al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

## Campos de fondos

La página Editar fondo le permite añadir fondos o actualizar los detalles de fondos existentes. En la página Editar fondo se muestra el conjunto completo de campos para el registro de un fondo.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo                               | Descripción   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Información básica del fondo</b> |   |
| ID del fondo                        | ID del fondo. Generado por el sistema. (Campo obligatorio).   |
| Nombre del fondo                    | Nombre del fondo. Límite de 50 caracteres. (Campo obligatorio).   |
| Fecha de inicio<br>Fecha final      | Período de tiempo en que el fondo es válido.  |
| Estado                              | Las opciones predeterminadas son Activo, Cerrado, En progreso o Suspendido.   |
| Tipo                                | Indica el tipo de fondos. Las opciones para el tipo de fondos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (fondos de desarrollo de marketing).</b> Los MDF son fondos monetarios proporcionados por el departamento de ventas o de marketing de un fabricante para ayudar a un socio, revendedor o distribuidor a vender sus productos o a comercializar la marca del</li> </ul> |

| Campo                           | Descripción   |
|---------------------------------|---|
|                                 | <p>fabricante.</p> <p>■ <b>SPA (autorización de precios especiales)</b>. La SPA permite a los socios solicitar un precio especial para un producto o grupo de productos vendidos.</p>   |
| Socio                           | Es necesario que las cuentas tengan el campo Socio marcado para que aparezcan en esta lista de selección.   |
| Permitir saldo negativo         | <p>Al marcar esta casilla de verificación, el fondo puede tener un saldo negativo. Por ejemplo, si el saldo del fondo es 500 \$, puede aprobarse una solicitud de fondos de 600 \$. Si la casilla de verificación no está marcada, Oracle CRM On Demand muestra un mensaje que indica que no se permite el saldo negativo si el aprobador del fondo intenta aprobar la misma solicitud de fondo de 600 \$. (Campo obligatorio).</p> <p>Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada.</p> |
| Importe objetivo                | Importe total en dólares destinado al fondo. (Campo obligatorio).   |
| Créditos (total)                | Campo de sólo lectura. Suma de todos los créditos del fondo creados en la sección Créditos del fondo.   |
| Deudas (total)                  | Campo de sólo lectura. Suma de todas las deudas del fondo creadas en la sección Deudas del fondo. Cuando se aprueba una reclamación de fondos, se crea automáticamente un registro de deuda en la sección Deuda del fondo.  |
| Saldo                           | Campo de sólo lectura. El valor es: [Créditos (total) - Deudas (total)].  |
| Total con aprobación previa     | Campo de sólo lectura. Suma de todas las solicitudes de fondos aprobadas para un fondo determinado. Cuando el gerente de fondos aprueba una solicitud de fondos, el valor se reflejará en este campo.   |
| Saldo tras aprobaciones previas | Campo de sólo lectura. El valor es: [Créditos (total) - Total con aprobación previa].   |
| Moneda del fondo                | Moneda del fondo, por ejemplo, dólar estadounidense o euro. Elija la moneda del fondo mediante el icono de selección Moneda.  |
| <b>Información adicional</b>    |   |
| Propietario                     | <p>Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p>   |
| Modificado                      | Nombre de la persona que ha actualizado el registro por última vez, seguido de la fecha y la hora en las que se realizó la acción.  |
| Descripción                     | Límite de 250 caracteres.   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos.

- [Fondos](#) (en la página 419)
- [Trabajar con la página inicial de Fondos](#) (en la página 420)
- [Gestión de fondos](#) (en la página 422)

## Cursos

Un *curso* es un programa educativo estructurado que se ofrece con el objetivo principal de impartir un conjunto específico de conocimientos a un individuo. En muchas compañías, concretamente en las que se manejan productos o servicios complejos, se necesita que sus socios y revendedores estén adecuadamente capacitados y familiarizados con el producto que venden. Por lo tanto, los cursos se convierten en un mecanismo para distribuir conocimientos e información sobre los productos y servicios de una compañía. Normalmente, los cursos se centran en un producto específico o en una familia de productos. Sin embargo, algunas veces también pueden incluir principios o conceptos genéricos. Los cursos pueden ser teóricos o prácticos (por ejemplo, capacitación práctica, basada en laboratorio, etc.) o una mezcla de ambos.

En Oracle CRM On Demand, un curso puede estar asociado a un producto específico o un conjunto de productos. De la misma forma, un curso también puede estar asociado a una o varias categorías de producto o a ninguna. Con la configuración estándar de Oracle CRM On Demand, también puede capturar varios atributos básicos de un curso, como la duración, la tarifa, las fechas de inicio y finalización, las dependencias de otros cursos, etc.

Los cursos los puede ofrecer la propia compañía o puede subcontratarlos a proveedores de servicios de capacitación. Con Oracle CRM On Demand, puede definir la lista de proveedores de terceros que ofrecen el curso y publicar la lista para los socios. Una vez publicado un curso, los empleados socios pueden inscribir contactos en el curso.

## Trabajar con la página inicial de curso

La página inicial de curso es el punto de partida para gestionar los cursos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de curso. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un curso

Puede crear un curso haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Cursos modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de cursos, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de curso](#) (en la página 438).



## Trabajar con listas de cursos

La sección Listas de cursos muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de cursos.

| Lista de cursos                      | Descripción  |
|--------------------------------------|--|
| Todos los cursos                     | Muestra todos los cursos para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.   |
| Cursos creados recientemente         | Todos los cursos que se han creado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo tanto, el curso creado más recientemente aparece al principio de la lista.                             |
| Cursos modificados recientemente     | Todos los cursos que se han modificado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el curso modificado más recientemente aparece al principio de la lista.                        |
| Cursos introducidos recientemente    | Todos los cursos que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el curso introducido más recientemente aparece al principio de la lista.     |
| Cursos de baja                       | Todos los cursos que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que el curso que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista. |
| Mis cursos                           | Todos los cursos de los que es propietario.  |
| Mis cursos creados recientemente     | Todos los cursos creados en los últimos 30 días de los que es propietario.   |
| Mis cursos modificados recientemente | Todos los cursos actualizados en los últimos 30 días de los que es propietario.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de los cursos modificados recientemente

La sección Cursos modificados recientemente muestra los cursos que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace [Mostrar la lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de curso

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de curso:

- Todos los cursos
- Cursos creados recientemente
- Cursos modificados recientemente
- Cursos introducidos recientemente
- Cursos de baja
- Mis cursos
- Mis cursos creados recientemente
- Mis cursos modificados recientemente

### *Para agregar secciones a la página inicial de curso*

- 1 En la página inicial de curso, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página de diseño de la página inicial de curso, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de cursos

Para gestionar cursos, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 456)
- [Asociación de cursos a exámenes y certificaciones](#) (en la página 435)
- [Relación de cursos con otros cursos](#) (en la página 436)
- [Visibilidad de cursos para socios](#) (en la página 437)
- [Inscripción en cursos](#) (en la página 437)
- [Actualización del registro de inscripción en el curso](#) (en la página 438)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de cursos a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar cursos a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si el curso es adecuado para sólo un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si el curso es aplicable a una solución, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de curso, las categorías de productos de curso o las soluciones de curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para asociar cursos a productos, categorías de productos o soluciones*

- 1 En la secciones Productos de curso, Categorías de producto de curso o Soluciones de curso de la página Detalle del curso, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto (o categoría de producto) y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

**NOTA:** siga los pasos anteriores para relacionar un curso con soluciones, independientemente de si el curso está relacionado con una solución o con varias.

## Asociación de cursos a exámenes y certificaciones

Un curso normalmente termina con uno o varios exámenes. Si los aprueba, se le concederá un certificado. Puede asociar un curso a exámenes, a certificaciones o a ambos.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles se visualice la sección de información relacionada con los exámenes del curso o los cursos de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para asociar cursos a exámenes y certificaciones***

- 1 En la sección de exámenes de curso o cursos de certificación de la página Detalles del curso, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el examen o certificación, según corresponda.
- 3 Haga clic en Guardar.
- 4 Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de exámenes o certificados adicionales.

## **Relación de cursos con otros cursos**

En Oracle CRM On Demand, puede relacionar un curso con otros cursos. Un curso puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de un curso que posiblemente ha sido dado de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de los cursos disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección cuando un contacto se inscriba en un curso. Por ejemplo, una inscripción completada en el curso A se puede definir como un requisito previo para obtener la inscripción en el curso B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exigirá este requisito previo, permitiendo al contacto inscribirse en el curso B aunque no se haya inscrito en el curso A.

**NOTA:** para asegurarse de que un curso no se pueda relacionar con él mismo, el valor del campo Curso relacionado no puede ser el mismo que el del curso de la página principal.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estos cursos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para relacionar un curso con otro curso***

- 1 En la página Lista de cursos, haga clic en el nombre del curso que desee relacionar con otro curso.
- 2 En la sección Cursos relacionados de la página Detalle del curso, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de cursos relacionados, seleccione el curso relacionado y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

## Visibilidad de cursos para socios

Los socios no pueden visualizar los cursos automáticamente. Puede hacer que los cursos estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de curso.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para que los socios puedan visualizar los cursos

- 1 En la sección Equipo de curso de la página Detalles del curso, haga clic en Agregar usuarios.
- 2 En la página de edición del equipo de curso, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros para cada empleado asociado para el que desea que esté visible el curso.

**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

- 3 Haga clic en Guardar.

## Inscripción en cursos

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para inscribirse en un curso para mejorar sus conocimientos de un producto o conjunto de productos específico.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las inscripciones en el curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para inscribirse en un curso

- 1 En la página Lista de cursos, haga clic en el nombre del curso en el que desea inscribirse.
- 2 En la sección Inscripciones en el curso de la página Detalle del curso, haga clic en Inscribir.
- 3 En la página de edición de inscripciones en el curso, seleccione el curso y el candidato que desea inscribir. A continuación, haga clic en Guardar.

**NOTA:** sujeto a restricciones, Oracle CRM On Demand admite varias inscripciones del mismo contacto en el mismo curso. Puede que un contacto necesite inscribirse en el mismo curso más de una vez por varios motivos, por ejemplo, terminar una inscripción incompleta, como repaso, etc. Oracle CRM On Demand permite que un contacto se inscriba repetidamente en el mismo curso mientras que las fechas de inscripción o el propietario del registro sean diferentes.

## Actualización del registro de inscripción en el curso

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de inscripción en el curso. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado del registro de inscripción. Los roles de propietario de marca y los roles de socio pueden actualizar el resto de los campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las inscripciones en el curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para actualizar un registro de inscripción en el curso:

- 1 En la sección Inscripciones en el curso de la página Detalles del curso, haga clic en el enlace Editar del registro de inscripción que desea modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.
- 3 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** los valores predeterminados permitidos del campo de estado de la inscripción son Inscrito, Completado e Incompleto. Sin embargo, esta lista se puede configurar y modificar para que se ajuste a sus necesidades de negocio.

## Campos de curso

Utilice la página Edición de curso para agregar un curso o actualizar los detalles de un curso existente. La página Edición de curso muestra el conjunto completo de campos de un curso.

**CONSEJO:** también puede editar cursos en las páginas Lista de cursos y Detalle del curso. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                             | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Sección Información básica</b> |   |
| Nombre                            | Nombre del curso. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas; asegúrese de que sigue las convenciones de nomenclatura que su compañía ha configurado para abreviaturas, uso de mayúsculas, etc., y así evitar cursos duplicados. Este |

| Campo                             | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | campo es obligatorio.   |
| Tipo                              | Tipo de curso que desea utilizar para este curso.   |
| Estado                            | Estado del curso, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los valores posibles para el estado y puede ver un conjunto de valores diferentes a los mencionados aquí. Este campo es obligatorio.  |
| Disponible desde                  | Fecha de introducción del curso. Este campo es útil si planea introducir un curso en los meses siguientes pero desea que su comunidad de socios tenga conocimiento de ello antes de su introducción. Este campo, si se especifica, indica si este curso aparecerá o no en la lista Cursos introducidos recientemente en la página inicial de curso.   |
| ID de curso                       | Identificador interno del curso. En una compañía, este identificador suele ser único; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.   |
| Categoría de producto principal   | Nombre de la categoría de producto principal en la que se centra este curso. Utilice este campo sólo si el curso está centrado en una única categoría de producto. Si el curso es igualmente adecuado para varias categorías de productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Categorías de producto de curso.  |
| Producto principal                | Producto principal en el que se centra el curso. Si el curso es para más de un producto, utilice el ítem relacionado Producto para capturar la lista de productos. Utilice este campo sólo si el curso está centrado en un único producto. Si el curso es igualmente adecuado para varios productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Productos de curso. |
| Disponible hasta                  | Fecha después de la cual ya no se ofrecerá el curso. Utilice este campo para poner en conocimiento de la comunidad de socios que el curso se retirará en breve. Este campo, si se especifica, indica si este curso aparecerá o no en la lista Cursos de baja en la página inicial de curso.   |
| <b>Sección Detalles del curso</b> |   |
| Duración (horas)                  | Duración del curso.   |
| Duración de curso (días)          | Duración en días del curso. Los cursos de una mayor duración (normalmente de más de 8 horas) se suelen realizar en varios días.   |
| Formato                           | Indica el formato de entrega del curso.   |
| Media                             | Indica el medio de entrega del curso.   |
| ID exclusivo externo              | Identificador exclusivo del curso en un sistema externo. Este ID es necesario al importar datos de un sistema externo y se debe saber si un curso entrante se ha importado anteriormente.   |
| Sitio Web                         | URL de la página que contiene información adicional del curso. El campo Sitio Web es útil si la información del curso se almacena y mantiene en una aplicación que no   |

| Campo                                   | Descripción  |
|---|--|
|   | sea Oracle CRM On Demand.  |
| Moneda                                  | Moneda utilizada para la tarifa.   |
| Tarifa de curso                         | Tarifa cobrada por realizar el curso.  |
| Opciones de pago                        | Método mediante el que se paga el curso, como tarjeta de crédito o cheque. Éste es un campo de valor único. Por lo tanto, si se permiten varias opciones de pago, defínalas como un valor en la lista desplegable. Por ejemplo, "Cheque o crédito", "Efectivo o crédito", etc. |
| <b>Sección Información del contacto</b> |  |
| Contacto                                | Punto principal del contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto ya existe como contacto en Oracle CRM On Demand.   |
| Contacto: Nombre                        | Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.   |
| Contacto: Apellidos                     | Apellido del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.   |
| Contacto: Compañía                      | Compañía del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.   |
| Contacto: Correo electrónico            | Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.  |
| Nombre                                  | Nombre del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| Apellidos                               | Apellido del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| Compañía                                | Compañía del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| Correo electrónico                      | Dirección de correo electrónico del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.   |
| Teléfono                                | Número de teléfono del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| <b>Información adicional</b>            |  |
| Creado por                              | Nombre de la persona que ha creado el curso.   |



| Campo               | Descripción  |
|---------------------|--|
| Creación: fecha     | Fecha en la que se ha creado el curso.   |
| Propietario         | Propietario actual del curso.  |
| Descripción         | Información adicional sobre el curso. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.                            |
| Modificado por      | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el curso por última vez. Oracle CRM On Demand genera este dato. |
| Modificación: fecha | Fecha y hora de la actualización más reciente del curso.   |

## Campos de inscripción en el curso

Utilice la página Inscripción en el curso para inscribirse en un curso. La página Inscripción en el curso muestra el conjunto completo de campos para la inscripción en un curso.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                    | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información básica de inscripción</b> |  |
| Curso                                    | Nombre del curso. Este campo es obligatorio.   |
| Objetivo                                 | Objetivo, si lo hay, para inscribirse en el curso.   |
| Fecha de inscripción                     | De forma predeterminada, se establece en la fecha actual del sistema durante la creación. Se puede modificar durante y después de la creación. |
| Estado de la inscripción                 | Estado actual de la inscripción en el curso. Al estar preconfigurado, el valor predeterminado durante la creación es Inscrito.                 |
| Candidato                                | Nombre del candidato que asistirá al curso. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.               |
| Número de inscripción                    | Los números de inscripción suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige el carácter único.  |
| Fecha de finalización                    | Fecha en la que el candidato ha finalizado el curso.   |
| Socio de curso                           | Compañía asociada con la que el candidato se ha inscrito para el curso específico.   |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| <b>Información adicional</b> |  |
| Creado por                   | Nombre de la persona que se ha inscrito en el curso.   |
| Creación: fecha              | Fecha en la que la persona se inscribió en el curso.   |
| Propietario                  | Propietario actual de la inscripción en el curso.  |
| Descripción                  | Información adicional sobre la inscripción en el curso. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.                            |
| Modificado por               | Nombre de la persona que ha creado o actualizado la inscripción en el curso por última vez. Oracle CRM On Demand genera este dato. |
| Modificación: fecha          | Fecha y hora de la actualización más reciente de la inscripción en el curso.   |

## Exámenes

Un *examen* es una forma de medir la competencia de un individuo en conocimientos específicos. Los exámenes son el siguiente paso lógico que realiza un individuo tras completar un curso. Normalmente, un curso termina en un examen o exámenes. Se espera que un individuo se registre y se presente al examen tras terminar el curso. Muchas compañías consideran que un curso se ha completado correctamente sólo si todos los exámenes se han aprobado con la puntuación mínima para aprobar.

Al igual que con un curso, un examen también se puede asociar a un producto o grupo de productos, así como a una o varias categorías de productos. En Oracle CRM On Demand, puede definir un examen para un producto específico, un conjunto de productos o categorías de productos. También puede asociar un examen a uno o más cursos para que la progresión lógica del curso al examen se pueda capturar de forma precisa.

Debido a que los exámenes los suelen administrar y gestionar proveedores de servicios de prueba en lugar de la compañía en sí, Oracle CRM On Demand permite definir la lista de dichos proveedores de terceros para un examen específico. Puede utilizar Oracle CRM On Demand para registrar cualquier contacto al que tenga acceso para un examen.

## Trabajar con la página inicial de examen

La página inicial de examen es el punto de partida para gestionar los exámenes.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de examen. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un examen

Puede crear un examen haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Exámenes modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de exámenes, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de examen](#) (en la página 449).

## Trabajar con listas de exámenes

La sección Listas de exámenes muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de exámenes.

| Lista de exámenes                      | Descripción   |
|--|---|
| Todos los exámenes                     | Muestra todos los exámenes para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.  |
| Exámenes creados recientemente         | Todos los exámenes que se han creado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen creado más recientemente aparece al principio de la lista.                                |
| Exámenes modificados recientemente     | Todos los exámenes que se han modificado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen modificado más recientemente aparece al principio de la lista.                        |
| Exámenes introducidos recientemente    | Todos los exámenes que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen introducido más recientemente aparece al principio de la lista.     |
| Exámenes de baja                       | Todos los exámenes que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que el examen que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista. |
| Mis exámenes                           | Todos los exámenes de los que es propietario.   |
| Mis exámenes creados recientemente     | Todos los exámenes creados en los últimos 30 días de los que es propietario.  |
| Mis exámenes modificados recientemente | Todos los exámenes actualizados en los últimos 30 días de los que es propietario.   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de exámenes modificados recientemente

La sección Exámenes modificados recientemente muestra los exámenes que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de examen

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de examen:

- Todos los exámenes
- Exámenes creados recientemente
- Exámenes modificados recientemente
- Exámenes introducidos recientemente
- Exámenes de baja
- Mis exámenes
- Mis exámenes creados recientemente
- Mis exámenes modificados recientemente

#### *Para agregar secciones a la página inicial de examen*

- 1 En la página inicial de examen, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de examen, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de exámenes

Para gestionar exámenes, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 445)
- [Asociación de exámenes a cursos y certificaciones](#) (en la página 446)

- [Relación de exámenes con otros exámenes](#) (en la página 446)
- [Visibilidad de exámenes para socios](#) (en la página 447)
- [Registro para exámenes](#) (consulte "[Inscripción en exámenes](#)" en la página 447)
- [Actualización del registro para exámenes](#) (en la página 448)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar exámenes a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si el examen es adecuado sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si el examen es aplicable a una solución, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de examen, las categorías de productos de examen o las soluciones de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para asociar exámenes a productos, categorías de productos o soluciones*

- 1 En la secciones Productos de examen, Categorías de producto de examen o Soluciones de examen de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto (o categoría de producto) y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

**NOTA:** siga los pasos anteriores para relacionar un examen con soluciones, independientemente de si el examen está relacionado con una solución o con varias.

## Asociación de exámenes a cursos y certificaciones

Un examen o una serie de exámenes indican la finalización correcta de un curso o una certificación. Si aprueba el examen o la serie de exámenes, aprobará el curso o se le concederá un certificado. Puede asociar un examen a cursos, a certificaciones o a ambos.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los exámenes del curso o los exámenes de certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para asociar exámenes a cursos y certificaciones*

- 1 En la sección de exámenes de curso o exámenes de certificación de la página Detalles del examen, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el curso o certificación, según corresponda.
- 3 Haga clic en Guardar.
- 4 Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de cursos o certificados adicionales.

## Relación de exámenes con otros exámenes

En Oracle CRM On Demand, puede relacionar un examen con otros exámenes. Un examen puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de un examen que posiblemente ha sido dado de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de los exámenes disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección cuando un contacto se registre para un examen. Por ejemplo, una finalización correcta o aprobado en el examen A se puede definir como un requisito previo para registrarse para el examen B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exigirá este requisito previo, permitiendo al contacto registrarse para el examen B aunque no se haya aprobado el examen A o incluso no haberse registrado para ese examen.

**NOTA:** para asegurarse de que un examen no se pueda relacionar con él mismo, el valor del campo Examen relacionado no puede ser el mismo que el del examen de la página principal.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estos exámenes. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para relacionar un examen con otro examen***

- 1 En la página Lista de exámenes, haga clic en el nombre del examen que desee relacionar con otro examen.
- 2 En la sección Exámenes relacionados de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de exámenes relacionados, seleccione el examen relacionado y el tipo de relación.
- 4 Haga clic en Guardar.

## **Visibilidad de exámenes para socios**

Los socios no pueden visualizar los exámenes automáticamente. Puede hacer que los exámenes estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de examen.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de exámenes. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para que los socios puedan visualizar los exámenes***

- 1 En la sección Equipo de exámenes de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar usuarios.
- 2 En la página de edición del equipo de exámenes, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible el examen.

**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

- 3 Haga clic en Guardar.

## **Inscripción en exámenes**

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para registrarse para un examen y probar la competencia sobre un producto específico o un conjunto de productos.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con registros de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para registrarse para un examen***

- 1 En la página Lista de exámenes, haga clic en el nombre del examen para el que desea registrarse.
- 2 En la sección Registros de examen de la página Detalles de examen, haga clic en Registro.
- 3 En la página de edición de registros de examen, seleccione el examen y el candidato que desee registrar.
- 4 Haga clic en Guardar.

NOTA: sujeto a restricciones, Oracle CRM On Demand admite que el mismo contacto se inscriba varias veces en el mismo examen. Es posible que un contacto necesite inscribirse en el mismo examen más de una vez por diversos motivos, por ejemplo, mejorar una puntuación anterior, aprobar un examen suspenso o incluso renovar una puntuación caducada. Oracle CRM On Demand permite que un contacto se inscriba en el mismo examen repetidamente siempre que las fechas del examen o el propietario del registro sean diferentes.

## **Actualización del registro para exámenes**

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de examen. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado del registro. Los roles de propietario de marca y los roles de socio pueden actualizar el resto de los campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con registros de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para actualizar el registro de examen:***

- 1 En la sección Registro de examen de la página Detalles de examen, haga clic en el enlace Editar del registro que desee modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.
- 3 Haga clic en Guardar.

NOTA: los valores permitidos predeterminados para el campo de estado de registro son Registrado, Aprobado y Sin éxito. Sin embargo, esta lista se puede configurar y modificar para que se ajuste a sus necesidades de negocio.



## Campos de examen

Utilice la página Edición de examen para agregar un curso o actualizar los detalles de un examen existente. La página Edición de examen muestra el conjunto completo de campos de un examen.

**CONSEJO:** también puede editar cursos en las páginas [Lista de exámenes](#) y [Detalles de examen](#). Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                             | Descripción  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Sección Información básica</b> |  |
| Nombre                            | Nombre del examen. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas; asegúrese de que sigue las convenciones de nomenclatura que su compañía ha configurado para abreviaturas, uso de mayúsculas, etc., y así evitar exámenes duplicados. Este campo es necesario.   |
| Tipo                              | Tipo de examen que desea utilizar para este examen.  |
| Estado                            | Estado del examen, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los valores posibles para el estado y puede ver un conjunto de valores diferentes a los mencionados aquí. Este campo es necesario.  |
| Disponible desde                  | Fecha de introducción del examen. Este campo es útil si planea introducir un examen en los meses siguientes pero desea que su comunidad de socios tenga conocimiento de ello antes de su introducción. Este campo, si se especifica, indica si este examen aparecerá o no en la lista Exámenes introducidos recientemente en la página inicial del examen.   |
| ID de examen                      | Identificador interno del examen. En una compañía, este identificador suele ser único; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.   |
| Categoría de producto principal   | Nombre de la categoría de producto principal en la que se centra este examen. Utilice este campo sólo si el examen está centrado en una única categoría de producto. Si el examen es igualmente adecuado para varias categorías de productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Categorías de producto de examen.   |
| Producto principal                | Producto principal en el que se centra el examen. Si el examen es para más de un producto, utilice el ítem relacionado Producto para capturar la lista de productos. Utilice este campo sólo si el examen está centrado en un único producto. Si el examen es igualmente adecuado para varios productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Productos de examen. |
| Disponible hasta                  | Fecha después de la cual ya no se ofrecerá el examen. Utilice este campo para poner en conocimiento de la comunidad de socios que el examen se retirará en breve. Este campo, si se especifica, indica si este examen aparecerá o no en la lista Exámenes de baja en la página inicial del examen.   |

| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
| <b>Sección Detalles de examen</b>       |   |
| Número de preguntas                     | Número total de preguntas del examen.   |
| Tiempo permitido (minutos)              | Tiempo total, en minutos, permitido para realizar el examen.  |
| Puntuación máxima                       | Puntuación máxima posible que puede lograr en el examen.  |
| Puntuación para aprobar                 | Puntuación mínima que debe obtener para aprobar el examen.  |
| Validez (en meses)                      | Tiempo, en meses, que es válida la puntuación del examen.   |
| Sitio Web                               | URL de la página que contiene información adicional del examen. El campo Sitio Web es útil si la información del examen se almacena y mantiene en una aplicación que no sea Oracle CRM On Demand.   |
| Formato                                 | Indica el formato de entrega del examen.  |
| Media                                   | Indica el medio de entrega del examen.  |
| Método de calificación                  | Método que se utilizará para calificar el examen.   |
| Moneda                                  | Moneda utilizada para la tarifa.  |
| Tarifa de examen                        | Tarifa cobrada por realizar el examen.  |
| Opciones de pago                        | Método mediante el que se paga el examen, como tarjeta de crédito o cheque. Éste es un campo de valor único. Por lo tanto, si se permiten varias opciones de pago, defínalas como un valor en la lista desplegable. Por ejemplo, "Cheque o crédito", "Efectivo o crédito", etc. |
| <b>Sección Información del contacto</b> |   |
| Contacto                                | Seleccione el punto principal del contacto del examen. Utilice este campo sólo si el punto de contacto ya existe como contacto en Oracle CRM On Demand.   |
| Contacto: Nombre                        | Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.  |
| Contacto: Apellidos                     | Apellido del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.  |

| Campo                           | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| Contacto:<br>Compañía           | Compañía del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.                        |
| Contacto:<br>Correo electrónico | Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto. |
| Nombre                          | Nombre del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| Apellidos                       | Apellidos del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.   |
| Compañía                        | Compañía del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| Correo electrónico              | Dirección de correo electrónico del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.                                   |
| Teléfono                        | Número de teléfono del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| <b>Información adicional</b>    |   |
| Creado por                      | Nombre de la persona que ha creado el examen.   |
| Creación: fecha                 | Fecha en la que se ha creado el examen.   |
| Propietario                     | Propietario actual del examen.  |
| Descripción                     | Información adicional sobre el examen. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.  |
| Modificado por                  | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el examen por última. Oracle CRM On Demand genera este dato.   |
| Modificación: fecha             | Fecha y hora de la actualización más reciente del examen.   |

## Campos de inscripción en examen

Utilice la página Registro de examen para registrar exámenes. La página Registro de examen muestra el conjunto completo de campos de un registro de examen.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones de listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo                                 | Descripción  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Información básica de registro</b> |  |
| Examen                                | Nombre del examen. Este campo es obligatorio.  |
| Objetivo                              | Objetivo, si lo hay, para registrarse para el examen.  |
| Fecha de inscripción                  | De forma predeterminada, se establece en la fecha actual del sistema durante la creación. Se puede modificar durante y después de la creación. |
| Estado de la inscripción              | Estado actual del registro de examen.  |
| Socio de examen                       | Compañía asociada que administra el examen específico en el que se inscribe el candidato.  |
| La puntuación caduca el               | Fecha en la que caduca la puntuación o calificación.   |
| Candidato                             | Nombre del candidato que realizará el examen. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.             |
| Número de inscripción                 | Los números de registro suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige el carácter único.   |
| Fecha de finalización                 | Fecha en la que el candidato ha finalizado el examen.  |
| Puntuación lograda                    | Puntuación numérica (si la hay) lograda en el examen.  |
| Calificación lograda                  | Evaluación mediante letras (si la hay) lograda en el examen.   |
| Fecha de examen                       | Fecha en la que se realiza el examen.  |
| <b>Información adicional</b>          |  |
| Creado por                            | Nombre de la persona que se ha registrado para el examen.  |
| Creación: fecha                       | Fecha en la que se ha registrado la persona para el examen.  |
| Propietario                           | Propietario actual del registro de examen.   |
| Descripción                           | Información adicional sobre el registro de examen. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.   |
| Modificado por                        | Nombre de la persona que ha creado o actualizado por última vez el registro de examen. Oracle CRM On Demand genera este dato.                  |

| Campo               | Descripción   |
|---------------------|---|
| Modificación: fecha | Fecha y hora de la actualización más reciente del registro de examen. |

## Certificación

Una *certificación* es la prueba de la competencia de un individuo en un conjunto específico de conocimientos. Mientras que un examen mide la competencia de una persona, una certificación confirma que dicha persona es competente. Las certificaciones normalmente se conceden una vez que la persona ha aprobado uno o más exámenes. Por lo tanto, las certificaciones se pueden considerar una progresión lógica del curso y los exámenes.

Aunque no es obligatorio, las certificaciones normalmente tienen una fecha de caducidad asociada. Es decir, una persona que posea un certificado puede reclamar que se certifique sólo durante un período definido; después de dicho período se debe volver a solicitar la certificación. Cuando una certificación tiene fecha de caducidad, normalmente se debe a que la compañía que la concede espera que el conocimiento o tecnología (para el que se ha concedido el certificado) evolucione o se quede obsoleto.

A diferencia de los cursos y exámenes, que se pueden asociar o no a productos, una certificación casi siempre se concede para un producto o conjunto de productos específico. Oracle CRM On Demand admite la asociación de un certificado a cursos, exámenes, productos, categorías de productos y soluciones. Ninguna de estas asociaciones es obligatoria, es decir, puede asociar los elementos que desee a una certificación según sea necesario. En algunos casos, incluso puede definir una certificación que no esté asociada a ningún curso, examen, producto, categoría de producto o solución.

## Trabajar con la página inicial de certificación

La página inicial de certificación es el punto de partida para gestionar las certificaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de certificación. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de certificaciones

Puede crear una certificación haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Certificaciones modificadas recientemente. Para obtener más información sobre la creación de certificaciones, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de certificación](#) (en la página 459).

### Trabajar con listas de certificaciones

La sección Listas de certificaciones muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus

gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las certificaciones.

| Lista de certificaciones                      | Descripción   |
|---|---|
| Todas las certificaciones                     | Muestra todas las certificaciones para las que tiene visibilidad, independientemente del propietario.   |
| Certificaciones creadas recientemente         | Todas las certificaciones que se han creado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación creada más recientemente aparece al principio de la lista.                                |
| Certificaciones modificadas recientemente     | Todas las certificaciones que se han modificado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación modificada más recientemente aparece al principio de la lista.                        |
| Certificaciones introducidas recientemente    | Todas las certificaciones que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación introducida más recientemente aparece al principio de la lista.     |
| Certificaciones de baja                       | Todas las certificaciones que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que la certificación que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista. |
| Mis certificaciones                           | Todas las certificaciones de las que es propietario.  |
| Mis certificaciones creadas recientemente     | Todas las certificaciones creadas en los últimos 30 días de las que es propietario.   |
| Mis certificaciones modificadas recientemente | Todas las certificaciones actualizadas en los últimos 30 días de las que es propietario.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de certificaciones modificadas recientemente

La sección Certificaciones modificadas recientemente muestra aquellas certificaciones que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace [Mostrar la lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de certificación

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de certificación:

- Todas las certificaciones
- Certificaciones creadas recientemente
- Certificaciones modificadas recientemente
- Certificaciones introducidas recientemente
- Certificaciones de baja
- Mis certificaciones
- Mis certificaciones creadas recientemente
- Mis certificaciones modificadas recientemente

### *Para agregar secciones a la página inicial de certificación*

- 1 En la página inicial de certificación, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página de diseño de la página inicial de certificación, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de certificaciones

Para gestionar certificaciones, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 456)
- [Asociación de certificaciones a exámenes y cursos](#) (en la página 456)
- [Relación de certificaciones con otras certificaciones](#) (en la página 457)
- [Visibilidad de certificaciones para socios](#) (en la página 458)
- [Solicitud de certificaciones](#) (en la página 458)
- [Actualización del registro de solicitud de certificación](#) (en la página 459)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)

- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar certificaciones a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si la certificación es adecuada sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si la certificación es aplicable a una solución o soluciones, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de certificación, las categorías de productos de certificación o las soluciones de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para asociar certificaciones a productos, categorías de productos o soluciones:*

- 1 En la sección Productos de certificación, Categorías de producto de certificación o Soluciones de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto, categoría de producto o solución y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

**NOTA:** siga los pasos anteriores para relacionar una certificación con soluciones, independientemente de si la certificación está relacionada con una o varias soluciones.

## Asociación de certificaciones a exámenes y cursos

Normalmente, una certificación requiere la realización de un curso o una serie de cursos. Estos cursos finalizan con uno o más exámenes. Si aprueba correctamente el examen o la serie de exámenes, se le concede un certificado. Puede asociar una certificación a exámenes, a cursos o a ambos.

### Antes de empezar.



El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los exámenes de certificación o los cursos de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

#### ***Para asociar certificaciones a exámenes y cursos***

- 1 En la sección Exámenes de certificación o Cursos de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el examen o curso según corresponda.
- 3 Haga clic en Guardar.
- 4 Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de exámenes o cursos adicionales.

## **Relación de certificaciones con otras certificaciones**

En Oracle CRM On Demand puede relacionar una certificación con otras certificaciones. Una certificación puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de una certificación que posiblemente ha sido dada de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de todas las certificaciones disponibles y las dependencias entre ellas. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección al conceder una certificación; por ejemplo, la posesión de la certificación A se puede definir como requisito previo para que se conceda la certificación B. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este requisito previo y permite que se conceda la certificación B a un contacto aunque no posea la certificación A.

**NOTA:** para asegurarse de que una certificación no se pueda relacionar con ella misma, el valor del campo Certificación relacionada no puede ser el mismo que el de la certificación del registro principal.

#### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estas certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

#### ***Para relacionar certificaciones con otra certificación***

- 1 En la página Lista de certificaciones, haga clic en el nombre de la certificación que desee relacionar con otra.
- 2 En la sección Certificaciones relacionadas de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de certificaciones relacionadas, seleccione la certificación relacionada y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

## Visibilidad de certificaciones para socios

Los socios no pueden visualizar las certificaciones automáticamente. Puede hacer que las certificaciones estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de certificación.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para que los socios puedan visualizar las certificaciones*

- 1 En la sección Equipo de certificaciones de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar usuarios.
- 2 En la página de edición del equipo de certificaciones, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible la certificación.

**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

- 3 Haga clic en Guardar.

## Solicitud de certificaciones

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para solicitar certificaciones para un producto específico o un conjunto de productos.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con solicitudes de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para solicitar una certificación*

- 1 En la página Lista de certificaciones, haga clic en el nombre de la certificación que desee solicitar.
- 2 En la sección Solicitudes de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Solicitar certificación.
- 3 En la página de edición de solicitudes de certificación, seleccione la certificación y el candidato para la certificación. A continuación, haga clic en Guardar.

**NOTA:** se admiten varias solicitudes de certificación para el mismo contacto. Esto se debe a que es posible que los contactos tengan que solicitar la misma certificación más de una vez, ya sea porque la certificación existente haya caducado o porque se haya rechazado una solicitud anterior. Por tanto, Oracle CRM On Demand permite realizar varias solicitudes de la misma certificación para el mismo contacto siempre que las fechas de solicitud sean diferentes.

## Actualización del registro de solicitud de certificación

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de solicitud de certificación. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado en el registro de solicitud. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con solicitudes de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para actualizar un registro de solicitud de certificación

- 1 En la sección Solicitudes de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en el enlace Editar del registro de solicitud que desee modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.
- 3 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** los valores predeterminados permitidos para el campo de estado de certificación son Solicitado, Concedido y Denegado. Sin embargo, esta lista se puede configurar completamente y puede modificarla según los requisitos de negocio.

## Campos de certificación

La página Edición de certificación permite agregar una certificación o actualizar los detalles de una certificación existente. En esta página se muestra el conjunto completo de campos para una certificación.

**CONSEJO:** también puede editar certificaciones en la página Lista de certificaciones y en la página Detalle de certificación. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo                                    | Descripción  |
|--|--|
| <b>Sección Información básica</b>        |  |
| Nombre                                   | Nombre de la certificación. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas; asegúrese de que sigue las convenciones de nomenclatura que su compañía ha configurado para abreviaturas, uso de mayúsculas, etc., y así evitar certificaciones duplicadas. Este campo es obligatorio.   |
| Tipo                                     | Tipo de certificación que desee utilizar para esta certificación.  |
| Estado                                   | Estado de la certificación, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los valores posibles para el estado y puede ver un conjunto de valores diferentes a los mencionados aquí. Este campo es obligatorio.   |
| Disponible desde                         | Fecha tras la cual la certificación estará disponible para su solicitud. Este campo, si se especifica, determina si se muestra esta certificación en la lista de certificaciones introducidas recientemente de la página inicial de certificación.   |
| ID de certificación                      | Identificador interno de la certificación. Normalmente es único, pero Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.   |
| Categoría de producto principal          | Nombre de la categoría de producto principal para la que se certificará al contacto al lograr la certificación correctamente. Utilice este campo sólo si la certificación se centra en una única categoría de producto. Si la certificación es igualmente adecuada para varias categorías de producto, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección de ítems relacionados de categorías de productos de certificación. |
| Producto principal                       | Nombre del producto principal para el que se certificará a la compañía asociada al lograr la certificación correctamente. Utilice este campo sólo si la certificación se centra en un único producto. Si la certificación es igualmente adecuada para varios productos, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección de ítems relacionados de productos de certificación.  |
| Disponible hasta                         | Fecha tras la cual ya no se ofrecerá la certificación. Este campo, si se especifica, indica si esta certificación aparecerá o no en la lista Certificaciones de baja en la página inicial de certificación.  |
| <b>Sección Detalles de certificación</b> |  |
| Validez (en meses)                       | Tiempo, en meses, que la certificación es válida tras concederse a un contacto. Este campo se utiliza sólo para fines informativos; Oracle CRM On Demand no establece automáticamente el período de validez de una certificación concedida.  |
| Renovable                                | Indica si se puede renovar la certificación concedida a un contacto.   |
| Sitio web                                | URL de una página que contiene información adicional sobre la certificación. El campo Sitio Web es útil si la información de la certificación se almacena y mantiene en alguna aplicación distinta de Oracle CRM On Demand.  |
| Moneda                                   | Moneda utilizada para la tarifa.   |
| Tarifa de certificación                  | Tarifa cobrada por conceder la certificación.  |

| Campo                                   | Descripción  |
|---|--|
| Opciones de pago                        | Métodos utilizados para pagar la certificación, como tarjeta de crédito o cheque. Es un campo de valor único, pero es posible que se permitan varias opciones de pago, por ejemplo, "Cheque o crédito", "Efectivo o crédito", etc. |
| <b>Sección Información del contacto</b> |  |
| Contacto                                | Contacto para la certificación.  |
| Contacto: Nombre                        | Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.   |
| Contacto: Apellidos                     | Apellidos del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.  |
| Contacto: Cuenta                        | Nombre de cuenta del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.   |
| Contacto: Correo electrónico            | Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.  |
| Nombre                                  | Nombre del punto de contacto para la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| Apellidos                               | Apellidos del punto de contacto para la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.   |
| Compañía                                | Compañía del punto de contacto para la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| Correo electrónico                      | Dirección de correo electrónico del punto de contacto de la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.   |
| Teléfono                                | Número de teléfono del punto de contacto de la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.  |
| <b>Información adicional</b>            |  |
| Creado por                              | Nombre de la persona que ha creado el registro de certificación.   |
| Creación: fecha                         | Fecha en que se creó el registro de certificación.   |
| Propietario                             | Propietario actual del registro de certificación.  |
| Descripción                             | Información adicional sobre el registro de certificación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.  |
| Modificado por                          | Nombre de la persona que ha creado o actualizado por última vez el registro de certificación. Oracle CRM On Demand genera este dato.   |

| Campo               | Descripción  |
|---------------------|--|
| Modificación: fecha | Fecha y hora de la actualización más reciente del registro de certificación. |

## Campos de solicitud de certificación

Utilice la página Solicitud de certificación para solicitar una certificación. En la página Solicitud de certificación se muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de certificación.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                     | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información básica de la solicitud</b> |   |
| Certificación                             | Nombre de la certificación que se va a solicitar. Este campo es obligatorio.  |
| Objetivo                                  | Objetivo, si lo hay, para solicitar la certificación.   |
| Fecha de solicitud                        | Fecha de la certificación solicitada. El valor predeterminado es la fecha actual del sistema durante la creación, pero se puede modificar durante y después de la creación. |
| Número de certificación                   | Números de certificación, que suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.  |
| Renovable                                 | Indica si la certificación concedida es renovable.  |
| Candidato                                 | Nombre del candidato que solicita la certificación. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.                                    |
| Fecha de certificación                    | Fecha en la que se ha concedido la certificación al candidato.  |
| Estado de certificación                   | Estado actual de la solicitud de certificación.   |
| Fecha de vencimiento                      | Fecha en la que caduca la certificación concedida.  |
| <b>Información adicional</b>              |   |
| Creado por                                | Nombre de la persona que ha solicitado la certificación.  |
| Creación: fecha                           | Fecha en la que se ha solicitado la certificación.  |

| Campo               | Descripción   |
|---------------------|---|
| Propietario         | Propietario actual del registro de solicitud de certificación.  |
| Descripción         | Información adicional sobre el registro de solicitud de certificación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.                            |
| Modificado por      | Nombre de la persona que ha creado o actualizado por última vez el registro de solicitud de certificación. Oracle CRM On Demand genera este dato. |
| Modificación: fecha | Fecha y hora de la actualización más reciente del registro de solicitud de certificación.   |

## Acreditación

Una *acreditación* es la prueba de la capacidad o competencia de una compañía asociada para vender o proporcionar una calidad de servicio aceptable. Mientras que las certificaciones se conceden a un individuo, las acreditaciones se conceden a compañías asociadas. Se concede una acreditación a una compañía asociada si cumple varios requisitos: normalmente, uno de los requisitos es tener un número mínimo predefinido de empleados con certificaciones específicas en su nómina. Por tanto, en cierto modo, una acreditación es una colección de certificaciones y es el siguiente paso en la progresión lógica del curso hasta los exámenes y las certificaciones.

Las acreditaciones se pueden asociar a productos, categorías de productos y soluciones. También se pueden relacionar con otras acreditaciones.

## Trabajar con la página inicial de acreditación

La página inicial de acreditación es el punto de partida para gestionar las acreditaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de acreditación. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de acreditaciones

Puede solicitar una acreditación haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Acreditaciones modificadas recientemente. Para obtener más información sobre la creación de acreditaciones, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de acreditación](#) (en la página 470).

## Trabajar con listas de acreditaciones

La sección Lista de acreditaciones muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las acreditaciones.

| Lista de acreditaciones                      | Descripción   |
|--|---|
| Todas las acreditaciones                     | Muestra todas las acreditaciones para las que tiene visibilidad, independientemente del propietario.  |
| Acreditaciones creadas recientemente         | Todas las acreditaciones que se han creado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación creada más recientemente aparece al principio de la lista.                                |
| Acreditaciones modificadas recientemente     | Todas las acreditaciones modificadas en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación modificada más recientemente aparece al principio de la lista.                                  |
| Acreditaciones introducidas recientemente    | Todas las acreditaciones que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación introducida más recientemente aparece al principio de la lista.     |
| Acreditaciones de baja                       | Todas las acreditaciones que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que la acreditación que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista. |
| Mis acreditaciones                           | Todas las acreditaciones que le pertenecen.   |
| Mis acreditaciones creadas recientemente     | Todas las acreditaciones creadas en los últimos 30 días de las que es propietario.  |
| Mis acreditaciones modificadas recientemente | Todas las acreditaciones actualizadas en los últimos 30 días de las que es propietario.   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.



## Visualización de acreditaciones modificadas recientemente

La sección Acreditaciones modificadas recientemente muestra aquellas acreditaciones que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace [Mostrar la lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de acreditación

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de acreditación:

- Todas las acreditaciones
- Acreditaciones creadas recientemente
- Acreditaciones modificadas recientemente
- Acreditaciones introducidas recientemente
- Acreditaciones de baja
- Mis acreditaciones
- Mis acreditaciones creadas recientemente
- Mis acreditaciones modificadas recientemente

### *Para agregar secciones a la página inicial de acreditación*

- 1 En la página inicial de acreditación, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página de diseño de la página inicial de acreditación, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de acreditaciones

Para gestionar acreditaciones, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 466)
- [Relación de acreditaciones con otras acreditaciones](#) (en la página 467)
- [Registro de requisitos de certificación para una acreditación](#) (en la página 467)
- [Visibilidad de acreditaciones para socios](#) (en la página 468)
- [Solicitud de acreditaciones](#) (en la página 469)
- [Actualización del registro de solicitud de acreditaciones](#) (en la página 469)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar acreditaciones a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si la acreditación es adecuada sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si la acreditación es aplicable a una solución o soluciones, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de acreditación, categorías de productos de acreditación o soluciones de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para asociar acreditaciones a productos, categorías de producto o soluciones:*

- 1 En la sección Productos de acreditación, Categorías de producto de acreditación o Soluciones de acreditación de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto, categoría de producto o solución y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

**NOTA:** siga los pasos anteriores para relacionar una acreditación con soluciones, independientemente de si la acreditación está relacionada con una o varias soluciones.

## Relación de acreditaciones con otras acreditaciones

En Oracle CRM On Demand puede relacionar una acreditación con otras acreditaciones. Una acreditación puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de una acreditación que posiblemente ha sido dada de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de todas las acreditaciones disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección al conceder una acreditación. Por ejemplo, la posesión de la acreditación A se puede definir como un requisito previo para que se conceda la acreditación B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este requisito previo y permite que se conceda la acreditación B a una compañía asociada aunque no posea la acreditación A.

**NOTA:** para asegurarse de que una acreditación no se pueda relacionar con ella misma, el valor del campo Acreditación relacionada no puede ser el mismo que el de la acreditación del registro principal.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estas acreditaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para relacionar una acreditación con otra acreditación*

- 1 En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación que desee relacionar con otra.
- 2 En la sección Acreditaciones relacionadas de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de acreditaciones relacionadas, seleccione la acreditación relacionada y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

## Registro de requisitos de certificación para una acreditación

Una *acreditación* es la prueba de la competencia o capacidad de una compañía asociada para entregar un producto o servicio. Puede utilizar Oracle CRM On Demand para establecer los requisitos de certificación para obtener una acreditación. Por ejemplo, puede requerir que para conceder esta acreditación a una compañía asociada, deba tener un 10% de sus empleados con la certificación adecuada y el número mínimo de empleados con la certificación deberá ser de dos. En otras palabras, si hay 40 empleados técnicos en la nómina de la compañía, la compañía debe tener al menos cuatro empleados con la certificación apropiada. Si sólo hay 15 empleados en la nómina de la compañía, ésta debe tener dos empleados con la correspondiente certificación.

Oracle CRM On Demand no exige los requisitos de certificación especificados en esta sección al conceder una acreditación. Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es instruir a los socios sobre los requisitos de acreditación.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con certificaciones de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para registrar los requisitos de certificación para obtener una acreditación***

- 1 En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación para la que desee registrar los requisitos de certificación.
- 2 En la sección Certificaciones de acreditación de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
- 3 En la lista de opciones Certificación, seleccione la certificación adecuada.
- 4 En el campo Número (Nº) de certificaciones, escriba un número si desea definir un número mínimo de empleados necesarios para poseer esta certificación.
- 5 En el campo Porcentaje (%) de empleados certificados, escriba un porcentaje si desea definir un porcentaje mínimo de empleados necesarios para poseer esta certificación. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Visibilidad de acreditaciones para socios**

Los socios no pueden visualizar las acreditaciones automáticamente. Puede hacer que las acreditaciones estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de acreditación.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de acreditaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para que los socios puedan visualizar acreditaciones***

- 1 En la sección Equipo de acreditaciones de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar usuarios.
- 2 En la página de edición del equipo de acreditaciones, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible la acreditación.  

**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Solicitud de acreditaciones

Si cree que la compañía ha cumplido los requisitos para obtener la acreditación, puede solicitar la acreditación de la compañía asociada.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las solicitudes de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para solicitar una acreditación

- 1 En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación que desee solicitar.
- 2 En la sección Solicitud de acreditaciones de la página Detalle de acreditación, haga clic en Solicitar acreditación.
- 3 En la página de edición de la solicitud de acreditación, seleccione la acreditación y el socio y, a continuación, haga clic en Guardar.

**NOTA:** puede que las compañías asociadas tengan que solicitar la misma acreditación más de una vez, porque la acreditación existente haya caducado o se haya rechazado una solicitud anterior. Por lo tanto, Oracle CRM On Demand permite que se realicen varias solicitudes para la misma acreditación para la misma compañía asociada siempre que las fechas de solicitud sean diferentes.

## Actualización del registro de solicitud de acreditaciones

Sólo los usuarios que disponen de los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de solicitud de acreditación. De manera predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como el gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado en el registro de solicitud. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las solicitudes de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para actualizar un registro de solicitud de acreditación:

- 1 En la sección Solicitudes de acreditación de la página Detalles de acreditación, haga clic en el enlace Editar del registro de solicitud que desee modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.

**3** Haga clic en Guardar.

**NOTA:** los valores predeterminados permitidos para el campo Estado de acreditación son Solicitado, Concedido y Denegado. Sin embargo, esta lista se puede configurar y el administrador de la compañía puede modificarla según sus requisitos de negocio.

## Campos de acreditación

Utilice la página de edición de acreditación para agregar una acreditación o para actualizar los detalles de una acreditación existente. La página de edición de acreditación muestra todos los campos de una acreditación.

**CONSEJO:** también puede editar las acreditaciones en las páginas Lista de acreditación y Detalles de acreditación. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Los administradores también pueden agregar campos adicionales para incluirlos en una acreditación.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                             | Descripción  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Sección Información básica</b> |  |
| Nombre                            | Nombre de la acreditación. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas, por lo que debe asegurarse de seguir las reglas de nomenclatura que la compañía haya establecido para, por ejemplo, el uso de las abreviaturas y las mayúsculas y minúsculas, con el fin de evitar la creación de acreditaciones duplicadas. Este campo es necesario.   |
| Tipo                              | Tipo de acreditación que desea utilizar para esta acreditación.  |
| Estado                            | Estado de la acreditación, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los posibles valores del campo Estado, por lo que puede que vea un conjunto de valores distintos de los mencionados aquí. Éste es un campo obligatorio.   |
| Disponible desde                  | Fecha en que la acreditación está disponible. Si se especifica este campo, determina si esta acreditación se muestra o no en la lista Acreditaciones introducidas recientemente en la página inicial Acreditación.   |
| ID de acreditación                | Identificador interno de la acreditación. Suele ser único, aunque Oracle CRM On Demand no requiere unicidad.   |
| Categoría de producto principal   | Nombre de la categoría de producto principal por la que la compañía asociada recibirá la certificación una vez que logre la acreditación adecuada. Utilice este campo sólo si la acreditación está enfocada a una única categoría de producto. Si la acreditación es igualmente válida para varias categorías de producto, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección del ítem relacionado |

| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
|   | Categorías de producto de acreditación.   |
| Producto principal                      | Nombre del producto principal por el que la compañía asociada recibirá la certificación una vez que logre la acreditación adecuada. Utilice este campo sólo si la acreditación está enfocada a un único producto. Si la acreditación es igualmente válida para varios productos, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección del ítem relacionado Productos de acreditación. |
| Disponible hasta                        | Fecha tras la que la acreditación ya no estará disponible. Si se especifica este campo, decide si la acreditación se muestra o no en la lista Acreditaciones de baja en la página inicial Acreditación.   |
| <b>Sección Detalles de acreditación</b> |   |
| Validez (en meses)                      | Duración de tiempo, en meses, de la validez de la acreditación concedida a una compañía asociada.   |
| Renovable                               | Indica si se puede o no renovar la acreditación concedida a una compañía asociada.  |
| Sitio Web                               | URL de una página que contiene información adicional sobre la acreditación. El campo Sitio Web resulta útil si la información de la acreditación se almacena y se mantiene en una aplicación distinta a Oracle CRM On Demand.   |
| Moneda                                  | Moneda utilizada para la tarifa.  |
| Tarifa de acreditación                  | Tarifa cargada por la concesión de la acreditación.   |
| Opciones de pago                        | Métodos mediante los cuales se puede pagar la acreditación, como una tarjeta de crédito o un cheque. Es un campo de valor único. Existe la posibilidad de seleccionar varias opciones de pago, por ejemplo "Cheque o crédito" o "Efectivo o crédito", entre otros.  |
| <b>Sección Información del contacto</b> |   |
| Contacto                                | Seleccione el punto de contacto principal de la acreditación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto ya existe como contacto en Oracle CRM On Demand.  |
| Contacto: Nombre                        | Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.  |
| Contacto: Apellidos                     | Apellidos del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.   |
| Contacto: Cuenta                        | Nombre de cuenta del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.  |
| Contacto: Correo electrónico            | Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.   |
| Nombre                                  | Nombre del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.   |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| Apellidos                    | Apellidos del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.                       |
| Compañía                     | Nombre de la compañía del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.           |
| Correo electrónico           | Dirección de correo electrónico del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand. |
| Teléfono                     | Número de teléfono del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.              |
| <b>Información adicional</b> |  |
| Creado por                   | Nombre de la persona que creó el registro de la acreditación.  |
| Creación: fecha              | Fecha en que se creó el registro de la acreditación.   |
| Propietario                  | Propietario actual del registro de la acreditación.  |
| Descripción                  | Información adicional sobre el registro de la acreditación. Este campo tiene un límite de 2000 caracteres.   |
| Modificado por               | Nombre de la persona que creó o actualizó por última vez el registro de la acreditación. Oracle CRM On Demand genera este dato.  |
| Modificación: fecha          | Fecha y hora de la última actualización del registro de la acreditación.   |

## Campos de Solicitud de acreditación

Utilice la página Solicitud de acreditación para solicitar una acreditación. La página Solicitud de acreditación muestra todos los campos de una solicitud de acreditación.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                     | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información básica de la solicitud</b> |   |
| Acreditación                              | Nombre de la acreditación que se solicita. Este campo es necesario. |



| Campo                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
| Objetivo                     | El objetivo, si lo hay, de la solicitud de la acreditación.   |
| Fecha de solicitud           | Fecha de la acreditación solicitada. El valor predeterminado es la fecha actual del sistema durante la creación, pero se puede modificar durante la creación y tras ésta. |
| Número de acreditación       | Número de acreditación, que suele ser único, aunque Oracle CRM On Demand no requiere unicidad.  |
| Renovable                    | Indica si la acreditación concedida es renovable o no.  |
| Socio                        | Nombre de la compañía asociada que solicita la acreditación. Este campo es necesario.   |
| Fecha de acreditación        | Fecha en que la acreditación se concedió a la compañía asociada.  |
| Estado de acreditación       | Estado actual de la solicitud de la acreditación.   |
| Fecha de vencimiento         | Fecha en que caduca la acreditación concedida.  |
| <b>Información adicional</b> |   |
| Creado por                   | Nombre de la persona que solicitó la acreditación.  |
| Creación: fecha              | Fecha en que se solicitó la acreditación.   |
| Propietario                  | Propietario actual del registro de la solicitud de acreditación.  |
| Descripción                  | Información adicional sobre la solicitud de acreditación. Este campo tiene un límite de 2000 caracteres.  |
| Modificado por               | Nombre de la persona que creó o actualizó por última vez el registro de solicitud de acreditación. Oracle CRM On Demand genera este dato.                                 |
| Modificación: fecha          | Fecha y hora de la última actualización del registro de solicitud de acreditación.  |



# 8 Ciencias naturales

---

Oracle CRM On Demand ofrece varios tipos de registro para información sobre ciencias naturales y para gestionar el proceso de ventas farmacéuticas.

Las siguientes fichas se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**Formación médica.** Utilice estas páginas para gestionar eventos de formación médica y a los invitados a dichos eventos.

**Permiso del contacto en la región.** Utilice estas páginas para registrar los detalles del permiso en la región (u otra jurisdicción) para ejercer la medicina y validar firmas de muestras entregadas por un representante de ventas.

**Período de inventario.** Utilice estas páginas para organizar la fuerza de ventas con el fin de planificar y evaluar las métricas (por ejemplo, para realizar recuentos de inventario provisionales, recuentos de inventario definitivos y reconciliaciones).

**Transacción de muestra.** Utilice estas páginas para crear y actualizar diferentes tipos de transacciones de muestra, así como para realizar un seguimiento de las mismas (transferencias, confirmaciones, ajustes y desembolsos o transacciones de muestra entregadas) y también los ítems de la transacción asociados.

**Asignación.** Utilice estas páginas para asignar muestras a usuarios finales y para realizar un seguimiento de los productos de muestra, así como del período durante el cual estos productos se encuentran disponibles para su distribución.

**Lote de muestra.** Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de los números de lotes para los productos de muestra.

**Renuncia de muestra.** Utilice estas páginas para crear y actualizar renunciaciones para los productos de muestra, así como para realizar un seguimiento de las mismas.

**Plan de mensajería.** Utilice estas páginas para gestionar los planes de mensajería (presentaciones realizadas a través de una computadora personal o una computadora tablet para usuarios de ventas).

**Ítem del plan de mensajería.** Utilice estas páginas para especificar los ítems que forman el plan de mensajería.

**Relaciones de ítem del plan de mensajería.** Utilice estas páginas para especificar un ítem de presentación para ofrecer información opcional con el fin de respaldar el ítem del plan de mensajería principal.

## Procesos de Life Sciences

Puede realizar las siguientes tareas mediante Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

## Seguimiento de los eventos médicos

Puede planificar los eventos de formación médica y realizar un seguimiento de los mismos mediante las páginas de formación médica. Un evento de formación médica puede ser tan sencillo como una sesión de aprendizaje rápido en el despacho de un médico, o tan complejo como un conjunto de seminarios o reuniones de ventas nacionales. Para obtener más información sobre cómo planificar eventos de formación médica y cómo realizar un seguimiento de los mismos, consulte [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 479).

## Planificación de negocio

Las páginas de planificación empresarial ofrecen una base para las actividades relacionadas con la planificación empresarial en la industria farmacéutica. Puede definir los objetivos y las metas para las cuentas, los contactos y los productos. Asimismo, puede enlazar tales objetivos y metas con planes estratégicos a largo plazo, objetivos a corto plazo, planes de cuentas jerárquicos, planes de formadores de opinión claves o planes de marcas. Para obtener más información sobre la gestión de los planes de negocio, consulte [Planificación empresarial](#) (en la página 271).

## Captar detalles de contactos y cuentas y planificar visitas de ventas

Puede captar y guardar información más detallada sobre las visitas de ventas mediante la sección de actividad de la visita de las páginas Detalle del contacto y Detalle de la cuenta. En estas páginas se ofrece una lista de actividades de la visita y también aparece el historial de visitas de un contacto o una cuenta. Para obtener más información sobre la utilización de las páginas de contactos, consulte [Contacto](#) (consulte "[Contactos](#)" en la página 218). Para obtener más información sobre la utilización de las páginas de cuentas, consulte [Cuentas](#) (en la página 198) y [Trabajar con listas de actividades](#) (en la página 134).

## Planificación de visitas comerciales

Los representantes de ventas pueden realizar tareas de planificación previas a la visita para una cuenta determinada mediante la revisión de las relaciones entre cuentas y contactos asociados. También puede revisar cuáles son los mejores momentos para realizar las visitas al contacto y que el permiso médico del contacto sea válido. Esta planificación permite al representante de ventas determinar lo siguiente:

- Qué producto tiene que presentar
- Cuántas muestras o ítems promocionales tiene que entregar
- Quién debe firmar para completar la visita de ventas

Para obtener más información sobre estas tareas, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 139), [Seguimiento de las horas de visita preferidas](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas](#)" en la página 230), [Licencias del contacto en esta región](#) (consulte "[Permiso del contacto en la región](#)" en la página 485) y [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 147).

## Captación de información sobre clientes para cumplir con las directrices reglamentarias

Puede captar la siguiente información sobre las visitas de clientes:

- Productos detallados
- Muestras distribuidas a los clientes
- Ítems promocionales o formativos distribuidos a los clientes
- Planes de mensajes tratados
- Respuestas a mensajes
- Firmas de clientes conseguidas

Esta información suele ser obligatoria con el fin de cumplir con las regulaciones del organismo encargado del control de alimentos y medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) y de organismos similares en otros países. Puede almacenar esta información en la página Lista de actividades de visita de un registro detallado de algún contacto. Para obtener más información sobre las páginas de actividades, consulte lo siguiente:

- [Agenda y actividades](#) (en la página 129)
- [Trabajar con listas de actividades](#) (en la página 134)
- [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139)

## Gestión de muestras

Los administradores de muestras pueden realizar procesos empresariales, como crear períodos de inventario, registros de asignación y registros de inventario de muestras para los representantes de ventas. Los representantes de ventas, a su vez, pueden crear informes de auditoría de inventario según lo solicite el administrador de muestras y, además, puede cerrar o reconciliar períodos de inventario. Asimismo, los representantes de ventas pueden ajustar inventarios, transferir muestras dentro y fuera, y también entregarlas, lo que crea las transacciones de desembolso. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte [Gestión de muestras](#) (en la página 488).

## Gestión de presentaciones de clientes

Las organizaciones de marketing y ventas pueden gestionar contenido de archivos gráficos o multimedia, crear planes de mensajería y distribuir estos planes de mensajería a la fuerza de ventas del ámbito. Las organizaciones de ventas pueden ofrecer presentaciones adaptadas a los clientes mientras capturan métricas relacionadas con las respuestas de los clientes de forma automática. Estas métricas se pasan a la organización de marketing para que las analice. Utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition con una aplicación cliente sin conexión. El cliente es necesario para hacer presentaciones a los clientes y para captar las métricas de las respuestas de los mismos. Para gestionar el contenido de la presentación y los planes de mensajería, use la entrega de contenido personalizado (PCD), un tipo de software de presentaciones de ventas. Para obtener más información sobre PCD, consulte [Entrega de contenido personalizado](#) (en la página 549).

## Gestión de datos analíticos

Un representante de ventas, una organización de marketing, un equipo de gestión o un equipo administrativo de una compañía farmacéutica puede crear informes analíticos detallados dentro de Oracle CRM On Demand Answers. El historial de visitas, los eventos de formación médica y PCD tienen componentes analíticos que le permiten gestionar datos analíticos en estos ámbitos de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obtener más información sobre cómo usar Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Cuadros de mandos](#) (en la página 1061) e [Informes](#) (en la página 753).

## Creación de eventos de integración y reglas de flujo de trabajo

Los eventos de integración están admitidos para los siguientes tipos de registro de Life Sciences y relacionados con Life Sciences:

- Plan de negocio
- Licencia del contacto en esta región
- Período de inventario
- Inventario de muestra
- Lote de muestra
- Transacción de muestra
- Ítem de transacción

Para obtener más información sobre los eventos de integración y las reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 1621) y [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352).

## Realización de evaluaciones de actividad

Si el administrador de la compañía ha configurado guiones de evaluación de actividad, podrá realizar evaluaciones de tareas, citas, visitas o visitas planeadas para una cuenta o contacto. Para obtener más información sobre las evaluaciones, consulte [Configuración de guiones de evaluación](#) (consulte "[Configurar guiones de evaluación](#)" en la página 1635) y [Uso de guiones de evaluación de actividad](#) (en la página 158).

## Adición de libros a tipos de registro de Life Sciences

Los libros están admitidos para los siguientes tipos de registro de Life Sciences y relacionados con Life Sciences:

- Asignación
- Plan de negocio
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Evento de formación médica
- Objetivos
- Lote de muestra
- Transacción de muestra

Puede determinar qué libro ve un usuario de forma predeterminada en el selector de libros para cada tipo de registro. Para obtener más información, consulte [Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario](#) (consulte "[Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario](#)" en la página 1241). Para obtener más información sobre los libros en general, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).

## Formación médica

Utilice las páginas Evento de formación médica para planificar y realizar un seguimiento de los eventos de educación médica.

Un evento de formación médica puede ser tan sencillo como una sesión de almuerzo y aprendizaje en una oficina física, o tan complejo como una serie de seminarios o una reunión nacional de ventas.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de los eventos de formación médica, puede que la ficha Evento de formación médica quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica

La página inicial de evento de formación médica es el punto de partida para gestionar los eventos de formación médica.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del evento de formación médica. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un evento de formación médica

Se puede crear un evento de formación médica haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis eventos de formación médica vistos recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de evento de formación médica](#) (consulte "Campos de eventos de formación médica" en la página 483).

### Trabajar con listas de eventos de formación médica

La sección Listas de eventos de formación médica muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de los eventos de formación médica.

| Lista de eventos de formación médica              | Filtros   |
|---|---|
| Todos los eventos de formación médica             | Todos los eventos, ordenados alfabéticamente por nombre   |
| Todos los eventos de formación médica de este mes | Eventos con estado = Activo, En progreso y Planificado y con fecha de inicio que se encuentre en el mes actual. |

| Lista de eventos de formación médica                  | Filtros   |
|---|---|
| Todos los eventos de formación médica actuales        | Eventos que cumplen estas dos condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Estado = Activo, En progreso o Planificado.</li> <li>■ La fecha de inicio se encuentra en un intervalo de entre 30 días antes de hoy y 60 días después de hoy.</li> </ul> |
| Eventos de formación médica creados recientemente     | Todos los eventos, ordenados por la fecha de creación   |
| Eventos de formación médica modificados recientemente | Todos los eventos, ordenados por la fecha de modificación   |
| Mis eventos de educación médica                       | Eventos de formación médica con su nombre en el campo Propietario   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de eventos de formación médica modificados recientemente

La sección Mis eventos de formación médica recientemente modificados muestra los eventos de formación médica que se han modificado más recientemente.

## Visualización de tareas relacionadas con eventos de formación médica

En la sección Tareas relacionadas con eventos de formación médica se muestran las tareas que tiene asignadas, ordenadas por fecha de caducidad y luego por prioridad. También contiene esta información:

- **Fecha de vencimiento.** Fecha de vencimiento de la tarea, configurada por usted o su gerente.
- **Flecha.** Prioridad de las tareas, configurada por el usuario o el gestor, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- **Asunto.** Título de tarea. Haga clic en el vínculo para revisar la tarea.
- **Evento de formación médica.** El evento de formación médica asociado a la tarea.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.



## Adición de secciones a la página inicial de evento de formación médica

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de evento de formación médica:

- Tareas relacionadas con la formación médica
- Eventos de formación médica creados recientemente
- Eventos de formación médica modificados recientemente
- Mis eventos de formación médica creados recientemente
- Mis eventos de formación médica modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de evento de formación médica).

### *Para agregar secciones a la página inicial de evento de formación médica*

- 1 En la página inicial de evento de formación médica, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de evento de formación médica, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos de formación médica:

- [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 479)
- [Gestión de eventos de formación médica](#) (en la página 481)
- [Campos de formación médica](#) (consulte "[Campos de eventos de formación médica](#)" en la página 483)

## Gestión de eventos de formación médica

Para obtener información sobre la gestión de eventos de formación médica, consulte:

- [Hacer seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica](#) (en la página 482)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

- [Operaciones con registros](#) (consulte "[Trabajar con registros](#)" en la página 41)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 92)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)

**NOTA:** no pueden editarse ni eliminarse eventos de formación médica cuyo estado sea Finalizado.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos de formación médica:

- [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 479)
- [Campos de eventos de formación médica](#) (en la página 483)
- [Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica](#) (en la página 479)

## Hacer seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica

Es posible hacer un seguimiento de los invitados a los eventos sobre formación médica y almacenar sus comentarios sobre dicha invitación al evento.

### *Para hacer el seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica*

- 1 Seleccione el evento sobre formación médica.  
  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar eventos sobre formación médica, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles de eventos de formación médica:
  - Haga clic en Agregar en la barra de título de Invitados para agregar invitados al evento.  
  
**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Invitados al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).
  - Haga clic en Editar en la barra de título de Invitados para actualizar el estado, los detalles de la sesión y los comentarios de algún invitado ya existente.
- 3 En la página Invitados, actualice la siguiente información:

- a Haga clic en el icono Búsqueda en la columna Nuevo contacto.
- b Use la ventana de búsqueda para crear un contacto nuevo o seleccionar uno existente para agregarlo como invitado.
- c En la página Invitados, seleccione el estado.

Los valores de Tipo y Ventas a la fecha se transferirán del registro del contacto.

#### 4 Guarde el registro.

## Campos de eventos de formación médica

Utilice la página Editar evento de formación médica para agregar eventos sobre formación médica o actualizar los detalles de eventos existentes. En la página Editar evento de formación médica se muestra el conjunto completo de campos disponibles para un evento.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información detallada del evento de formación médica</b> |  |
| Nombre  | Nombre del evento, hasta 50 caracteres. Campo necesario predeterminado.  |
| Ubicación   | Límite de 100 caracteres.  |
| Fecha de inicio   | El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Campo necesario predeterminado.  |
| Fecha de finalización                                       | El valor predeterminado es una hora posterior a la fecha y hora actuales. Campo necesario predeterminado.  |
| Fecha de confirmación                                       | Fecha objetivo para enviar la confirmación del evento a los invitados.   |
| Estado  | Estado del evento médico. Los valores predeterminados son Activo, Cancelado, Finalizado, En progreso, Inactivo y Planificado.<br><br><b>NOTA:</b> Los eventos de formación médica con estado Finalizado pasan a ser de sólo lectura.                               |
| Tipo  | Tipo de evento médico. Límite de 30 caracteres. Los valores predeterminados son Presentación del CD-ROM, Conferencia, Presentación de hospital, Club de diario, Almuerzo y aprendizaje, Reunión, Mesas redondas, Seminario, Simposio, Feria comercial y Comercial. |
| Presupuesto   | Importe del presupuesto en la moneda especificada. El valor predeterminado es el de la moneda del sistema. El administrador define la moneda mediante el campo Moneda de la actividad. Este campo no aparece en el diseño de página                                |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
|                              | predeterminado, pero el administrador sí puede usarlo en el diseño personalizado.  |
| Máximo de asistentes         | Número máximo de invitados que pueden asistir a este evento.   |
| Producto                     | Producto que desea resaltar durante el evento. Puede seleccionar el producto o la categoría del producto, pero no ambos elementos.<br><br>Para añadir productos, el administrador de la compañía se desplaza a Administrador y hace clic en Administración de contenidos.  |
| Categoría de producto        | Categoría de producto que desea resaltar durante el evento. Puede seleccionar el producto o la categoría del producto, pero no ambos elementos.<br><br>Para añadir categorías de producto, el administrador de la compañía se desplaza a Administrador y hace clic en Administración de contenidos.  |
| Crédito CME                  | Número de créditos de educación médica continua (CME, Continuing Medical Education) para este evento.  |
| <b>Información adicional</b> |  |
| Propietario                  | Persona asignada a este registro. Generalmente, los propietarios pueden actualizar los datos del registro o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.<br><br>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos). |
| Objetivo                     | Límite de 500 caracteres. Campo necesario predeterminado.  |
| Detalles de la sesión        | Detalles referentes a la sesión. Límite de 500 caracteres.   |
| Modificado por               | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Valor generado por el sistema.   |
| Descripción                  | Límite de 250 caracteres.  |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos de formación médica:

- [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 479)
- [Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica](#) (en la página 479)
- [Gestión de eventos de formación médica](#) (en la página 481)

## Permiso del contacto en la región

Utilice la página de permiso del contacto en el estado para crear, actualizar y realizar seguimiento de los permisos de un contacto en la región.

Un *permiso del contacto en la región* registra los detalles de permiso en la región (o en otra jurisdicción) para practicar la medicina. Se utiliza para validar firmas para muestras que un representante de ventas distribuye (por ejemplo, un representante de ventas farmacéutico) a un contacto (por ejemplo, un médico). Un médico sólo tiene un permiso activo válido en cada estado a la vez. Los permisos que permiten practicar en una jurisdicción particular son renovables. En el caso de que la implementación se realice fuera de EE. UU., no es necesario el campo Región.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de permiso del contacto en el estado, puede que la ficha Permiso del contacto en la región quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región

La página inicial de permiso del contacto en la región es el punto de partida para gestionar registros de permisos de contactos en la región.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de permiso del contacto en la región. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de un permiso del contacto en la región

Puede crear un nuevo permiso del contacto en la región haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Permisos del contacto en el estado modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del permiso del contacto en la región](#) (consulte "Campos de permisos del contacto en la región" en la página 487).

## Trabajar con las listas de permisos del contacto en la región

La sección Listas de permisos del contacto en la región muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para los permisos del contacto en la región.

| Lista de permisos del contacto en la región  | Filtros   |
|--|---|
| Todos los permisos del contacto en la región | Todos los de permisos del contacto en la región que puede ver independientemente del propietario del permiso del contacto en la región. |
| Permisos del contacto en la región           | Todos los permisos del contacto en la región con su   |

| Lista de permisos del contacto en la región | Filtros   |
|---|---|
| modificados recientemente                   | nombre en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de permisos del contacto en la región recientes

La sección Permisos del contacto en la región modificados recientemente muestra los permisos del contacto en la región que ha visto recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región:

- Permisos del contacto en la región creados recientemente
- Permisos del contacto en la región modificados recientemente
- Mis permisos del contacto en la región creados recientemente
- Mis permisos del contacto en la región modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de permiso del contacto en la región)

### *Para agregar secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región*

- 1 En la página inicial de permiso del contacto en la región, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de permiso del contacto en la región, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Permiso del contacto en la región

Para administrar los permisos del contacto en la región comunes a muchos tipos de registros, realice las tareas siguientes:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los temas siguientes para obtener información detallada sobre los permisos del contacto en la región:

- [Permiso del contacto en la región](#) (en la página 485)
- [Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región](#) (en la página 485)
- [Campos de permisos del contacto en la región](#) (en la página 487)

## Campos de permisos del contacto en la región

Utilice la página Editar permiso del contacto en la región para agregar un permiso del contacto en la región o actualizar los detalles de uno existente. La página Editar permiso del contacto en la región muestra el conjunto completo de campos de un permiso del contacto en la región.

CONSEJO: también puede editar los permisos del contacto en la región en la página Lista de permisos del contacto en la región y en la de Detalles del permiso del contacto en la región. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de permiso del contacto en la región.

| Campo    | Descripción   |
|----------|---|
| Contacto | Contacto de ese registro de permiso en la región, normalmente un representante médico o farmacéutico. Haga clic en el icono de búsqueda |

| Campo                      | Descripción   |
|----------------------------|---|
|                            | para elegir un contacto. (Obligatorio).   |
| Nº del permiso de conducir | Número de permiso de conducción para el contacto, por ejemplo, PS4231732. (Obligatorio).  |
| Región                     | Región o jurisdicción de EE. UU. asociada al número de permiso de conducción. Utilice la lista de opciones para seleccionar el estado, por ejemplo, <i>NJ</i> para Nueva Jersey.<br><br><b>NOTA:</b> si la jurisdicción se encuentra fuera de EE. UU., el campo Región no es obligatorio. |
| Fecha de caducidad         | Fecha en la que caduca el permiso de conducción (MM/DD/AAAA), por ejemplo, 10/31/2009. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.   |
| Estado                     | Estado del permiso, que puede ser Activo o Inactivo. Elija el estado en la lista de opciones.   |

## Información relacionada

Consulte los temas que contienen información relacionada con los permisos del contacto en la región:

- [Permiso del contacto en la región](#) (en la página 485)
- [Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región](#) (en la página 485)
- [Permiso del contacto en la región](#) (en la página 487)

## Gestión de muestras

Los fabricantes de productos farmacéuticos más importantes ofrecen muestras gratuitas a los profesionales del sector de la atención sanitaria como parte de sus actividades de ventas habituales en el sector. En EE. UU., la distribución de muestras está regulada por el organismo encargado del control de alimentos y medicamentos (FDA) y tiene que reconciliarse al menos una vez al año. En este tema se describe cómo gestionar y mantener un inventario electrónico de muestras e ítems promocionales mediante la gestión de muestras de Oracle CRM On Demand. Los administradores pueden configurar y mantener un inventario de muestras, así como supervisar la entrega de muestras, las transferencias, las recetas, las discrepancias, los ajustes y los recuentos de inventario. Los usuarios finales usan la gestión de muestras de Oracle CRM On Demand para realizar un seguimiento del inventario electrónico de las existencias de muestras, la creación de transferencias de muestras, el acuse de recibo de las transferencias de muestras y los ajustes del saldo de existencias a efectos de reconciliación.

La gestión de muestras en Oracle CRM On Demand permite a los representantes de ventas y administradores de muestras medir y supervisar las entregas de muestras en cada nivel de la organización. Para obtener más información sobre las diferencias existentes entre las tareas de los usuarios finales y de los administradores de ventas, consulte el tema siguiente.



## Escenario para gestionar muestras

En este tema se ofrece un ejemplo en el que se detalla el proceso que realiza un administrador de muestras y los representantes de ventas (usuarios finales) que distribuyen muestras a los profesionales del sector sanitario. La compañía puede seguir un proceso diferente acorde a sus necesidades empresariales.

Una compañía farmacéutica tiene nuevos productos para lanzar al mercado. Para configurar un inventario de muestras, el administrador de muestras agrega los productos a la base de datos, les asocia números de lote, asigna muestras a los representantes de ventas y transfiere muestras a los gerentes y representantes de ventas del sector. A continuación, los representantes de ventas visitan a los doctores de sus zonas geográficas y les entregan las nuevas muestras. Después de un mes, la sede principal llama a todos los representantes de ventas para que reconcilien su inventario. El representante de ventas primero ofrece un recuento final de cada registro de inventario y entonces empieza un nuevo período de inventario. El representante de ventas se percata de que existen algunas discrepancias en el inventario al realizar la reconciliación. Tras hacer los ajustes oportunos, el representante de ventas realiza la reconciliación de forma satisfactoria y marca el inventario como Completado o Reconciliado.

En este escenario, los administradores de muestras se encargan del inventario de muestras de la compañía y de asegurarse de que cumplen con las directrices y normas reglamentarias. Además, también asumen la responsabilidad de establecer un inventario de muestras principal y de transferir las muestras posteriormente a cada usuario final. Cuando los usuarios finales reciben las muestras, acusan recibo o confirmación del inventario. Oracle CRM On Demand introduce automáticamente las muestras recibidas en los respectivos recuentos de inventario.

En este escenario, el representante de ventas, el gerente del representante de ventas y el administrador de muestras pueden supervisar las discrepancias existentes entre las cantidades enviadas y las recibidas.

### Procedimientos de los administradores

Los administradores de muestras requieren responsabilidades administrativas en la gestión de muestras en Oracle CRM On Demand para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Definir muestras como productos y agregarlos a la base de datos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la configuración de productos para la compañía, consulte [Gestión de contenidos](#) (en la página 1626).
- Si la organización utiliza números de lote para realizar un seguimiento de las muestras, hay que definir los números de lote y asociarlos a los productos de las muestras. Para obtener más información, consulte [Lotes de muestra](#) (en la página 540).
- Configurar un inventario de muestras. Cada registro del inventario de muestras ofrece información al representante de ventas sobre el producto que ha sido categorizado como en proceso de calificación para el proceso de entrega de muestras. Para obtener más información, consulte [Inventario de muestra](#) (en la página 502).
- Configurar las asignaciones y asignar las muestras a los representantes de ventas. El registro de asignación determina el período de tiempo durante el cual se facilitan los productos de muestra a los representantes de venta para que los distribuyan a clínicas, hospitales o a contactos médicos cuando realicen una visita destinada a la entrega de muestras. El registro de asignación también define los límites asociados con la muestra (por ejemplo, la cantidad máxima que se puede entregar en una sola visita). Para obtener más información, consulte [Asignaciones](#) (en la página 535).
- Configurar un período de inventario, que se corresponde con el período definido durante el cual se puede realizar un seguimiento de los movimientos de las muestras o de los ítems promocionales. Los administradores y los representantes de ventas realizan todos los recuentos iniciales, los recuentos de

auditoría provisionales, los recuentos de auditoría definitivos, los informes y las reconciliaciones durante el período de inventario. Para obtener más información, consulte [Período de inventario](#) (en la página 491).

- Transferir muestras a los usuarios finales del sector. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 515).
- Supervisar actividades relacionadas con las muestras. Entre las actividades que se controlan destacan las entregas de muestras, las transferencias de muestras entre los empleados y las sedes principales, los recuentos de inventario de usuarios y los ajustes de inventario. Para obtener más información, consulte [Supervisión de las actividades relacionadas con las muestras](#) (consulte "[Supervisión de actividades de muestra](#)" en la página 526).
- Almacenar firmas electrónicas. Las firmas electrónicas se captan en Oracle CRM On Demand y se almacenan en la base de datos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre las firmas, consulte [Comprobación de firmas electrónicas](#) (en la página 525).

### Procedimientos de usuarios finales

Los usuarios finales son los representantes de ventas que distribuyen las muestras a los profesionales de la salud y, además, realizan las siguientes tareas:

- Acusar recibo del inventario de muestras (es decir, de las transferencias de muestras). Para obtener más información, consulte [Acuse de recibo del inventario de muestras](#) (consulte "[Acuse de recibo del inventario de muestra](#)" en la página 504).
- Transferir muestras a otros usuarios finales o devolverlas a las sedes principales. Los representantes de ventas pueden intercambiar muestras entre ellos y devolverlas (por ejemplo, las muestras caducadas) a las sedes principales. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 515).
- Entregar muestras durante las visitas comerciales a los clientes. Para obtener más información, consulte [Entrega de muestras durante una vista de ventas](#) (consulte "[Entrega de muestras durante una visita de ventas](#)" en la página 522).
- Realizar recuentos de inventario provisionales según se requiera. Para obtener más información, consulte [Solicitud de un inventario provisional](#) (consulte "[Solicitud de un recuento de inventario provisional](#)" en la página 498).
- Cerrar los períodos de inventario según se requiera. Para obtener más información, consulte [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 499).
- Justificar cualquier discrepancia de los registros de inventario realizando ajustes de inventario y enviando otras transacciones. Para obtener más información, consulte [Ajuste de transacciones de muestra](#) (en la página 518), [Creación de transacciones de muestra encontradas y perdidas](#) (consulte "[Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas](#)" en la página 520) y [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 520).
- Reconciliar el inventario según se requiera. Para obtener más información, consulte [Proceso para reconciliar el inventario](#) (consulte "[Proceso de reconciliación de inventarios](#)" en la página 504).

## Requisitos para gestionar muestras

Los siguientes requisitos se aplican tanto a administradores como a usuarios finales:

- **Administradores.** Antes de poder gestionar muestras en Oracle CRM On Demand, los administradores primero deben definir los productos. Para obtener más información sobre la configuración de los productos de la compañía, consulte [Gestión de contenidos](#) (en la página 1626).
- **Usuarios finales.** Antes de que los usuarios finales puedan entregar muestras, deben disponer de un registro de asignaciones asociado para las muestras y, además, deben acusar recibo de las mismas. Para obtener más información sobre asignaciones y confirmaciones de recibo, consulte [Asignaciones](#) (en la página 535) y [Acuse de recibo del inventario de muestras](#) (consulte "[Acuse de recibo del inventario de muestra](#)" en la página 504).

**Antes de comenzar.** Revise los roles de usuario:

- Para realizar los procedimientos de los administradores, es necesario que se hayan asignado responsabilidades administrativas al rol de usuario, entre otros, los privilegios Activar operaciones básicas de muestras, Activar ajuste de muestras y, en caso de ser necesario, el privilegio de firmas.
- Para realizar los procedimientos de los usuarios finales, el rol de usuario debe tener los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

## Período de inventario

Utilice las páginas Período de inventario para crear, actualizar y llevar un seguimiento de los períodos de inventario. Un *período de inventario* es un periodo definido durante el cual se realiza el seguimiento de todos los movimientos de muestras o ítems promocionales (muestras distribuidas, recibos, transferencias y ajustes de inventario). El administrador de muestras define el periodo de inventario para la compañía del cliente. Se utiliza para organizar el personal de ventas y evaluar la métrica.

Los administradores de muestras y representantes de ventas efectúan los recuentos iniciales, los recuentos de auditorías provisionales, los recuentos de auditorías finales y las reconciliaciones durante el período de inventario.

- **Recuento inicial.** Los representantes de ventas realizan el recuento inicial cuando reciben inventario nuevo. Deben contar físicamente todas las muestras que reciben y acusar recibo de los ítems que tiene en posesión. Si desea más información, consulte [Acuse de recibo del inventario de muestra](#) (en la página 504).
- **Recuento de auditoría provisional.** El administrador de las muestras puede solicitar un recuento de auditoría provisional en cualquier momento. Solicitará el recuento del inventario y un informe del mismo. El recuento de auditoría provisional es una medida frecuente como auditoría para casos especiales cuando hay sospechas de una posible actividad fraudulenta o indicios de problemas con el proceso de seguimiento del inventario. Sirve al administrador de muestras como punto de comprobación. Si desea más información, consulte [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 498).
- **Recuento de auditoría final.** El administrador de muestras solicita el recuento de auditoría final. En este caso, el período de inventario se aproxima a su fin y es necesario contar todas las muestras. El representante de ventas debe contar y archivar el recuento físico final de cada muestra y enviar el informe de auditoría final. Para crear un informe de auditoría, el representante de ventas puede ir a la página inicial del informe de auditoría de inventario y crear un nuevo informe de auditoría de inventario. El representante de ventas también puede iniciar la creación automática del informe de auditoría final. Si desea más información, consulte [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 499).
- **Reconciliación.** Una vez terminado el recuento de auditoría final, el representante de ventas debe reconciliar el inventario. Para esta reconciliación, el seguimiento de las transacciones de muestras internas

se compara con el recuento físico final. Se registran las posibles discrepancias. Si no las hubiera, la reconciliación será correcta y el período de inventario se marca como reconciliado. Si desea más información, consulte [Corrección de discrepancias de recuentos físicos y electrónicos](#) (consulte "Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico" en la página 522) y [Reconciliación de un período de inventario](#) (en la página 500).

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información del período de inventario, puede que la ficha Período de inventario quede excluida de la instalación.

## Tipos de períodos de inventario

Como es probable que la reconciliación del inventario de muestras se produzca con frecuencia, hasta una vez al mes, Administración de muestras de Oracle CRM On Demand permite llevar a cabo la reconciliación siempre que el administrador de muestras se lo pida. Incluye tres tipos de períodos de inventario para ofrecer la máxima flexibilidad.

En la tabla siguiente se describen los tipos de período de inventario:

| Período de inventario | Descripción  |
|-----------------------|--|
| Activo                | Período actual. No indica fecha de conclusión, ni reconciliación. Se puede escribir cualquier tipo de transacciones de muestras, así como agregar nuevos productos. Los recuentos del inventario se ajustan en consecuencia.   |
| Inactivo              | Período anterior no reconciliado. Muestra la fecha de conclusión, pero todavía no se ha reconciliado. Se puede escribir cualquier tipo de transacción de muestras, pero no se pueden agregar productos nuevos al inventario. Los recuentos del inventario se modifican en consecuencia. La configuración predeterminada de Oracle CRM On Demand proporciona un período inactivo. |
| Reconciliado          | Período anterior inactivo. Muestra la fecha de conclusión y una indicación de que ha sido correctamente reconciliado. No se pueden realizar transacciones en este período de inventario bloqueado.   |

La configuración predeterminada en Oracle CRM On Demand para la administración de muestras proporciona tres períodos no reconciliados: un período activo y dos inactivos. Se pueden tener varios períodos de inventario reconciliados, pero sólo puede haber abierto un período de inventario activo.

## Trabajar con la página inicial del período de inventario

La página inicial de período de inventario es el punto de partida para la administración de períodos de inventario. Esta página está formada por varias secciones y muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del período de inventario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con períodos de inventario, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

## Creación de un período de inventario

Sólo el administrador de muestras de la compañía puede crear un período de inventario. Los representantes de ventas no pueden crear inventarios de muestra. El administrador de muestras crea el período de inventario inicial para cada representante de ventas que utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Si desea más información, consulte [Creación de períodos de inventario para usuarios](#) (en la página 1247) y [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).

## Trabajar con listas de períodos de inventario

La sección Lista de períodos de inventario muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de los períodos de inventario.

| Lista de períodos de inventario                  | Filtros   |
|--|---|
| Todos los períodos de inventario                 | Todos los períodos de inventario que puede ver, independientemente del propietario del período de inventario. |
| Períodos de inventario modificados recientemente | Todos los períodos de inventario con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de períodos de inventario recientes

La sección Períodos de inventario modificados recientemente muestra los últimos períodos de inventario que han sido modificados.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial del período de inventario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial del período de inventario:

- Períodos de inventario creados recientemente
- Períodos de inventario modificados recientemente
- Mis períodos de inventario creados recientemente
- Mis períodos de inventario modificados recientemente

- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del período de inventario).

#### *Para agregar secciones a la página inicial del período de inventario*

- 1 En la página inicial del período de inventario, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del período de inventario, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- [Período de inventario](#) (en la página 491)
- [Campos del periodo de inventario](#) (en la página 501)
- [Gestión de períodos de inventario](#) (en la página 494)

## Gestión de períodos de inventario

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de períodos de inventario, consulte:

- [Adición del inventario de muestra a un período de inventario](#) (en la página 495)
- [Adición de transacciones de muestras a un período de inventario](#) (en la página 496)
- [Adición de libros a un período de inventario](#) (en la página 496)
- [Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario](#) (en la página 497)
- [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 498)
- [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 499)
- [Reconciliación de un período de inventario](#) (en la página 500)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- [Período de inventario](#) (en la página 491)
- [Campos del período de inventario](#) (en la página 501)
- [Trabajar con la página inicial del período de inventario](#) (en la página 492)

## Adición del inventario de muestra a un período de inventario

Los administradores de muestras utilizan la página Editar inventario de muestra para agregar un detalle a un período de inventario de un representante de ventas o actualizar la información de un detalle del inventario de muestra existente. En la página Editar inventario de muestra aparecen todos los campos del inventario de muestra.

Los representantes de ventas no pueden agregar detalles al inventario de muestras de los períodos de inventario, ni eliminarlos. Sin embargo, durante la realización de los recuentos para las auditorías provisionales y finales, los representantes de ventas deberán editar el campo Recuento físico del detalle de inventario de muestras en un período de inventario. Si desea más información sobre los recuentos de auditorías, consulte [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 498) y [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 499).

**Antes de comenzar.** Para agregar detalles de inventario de muestras a un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para agregar un detalle de inventario de muestras a un período de inventario*

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Inventario de muestra.
- 3 En la página Editar inventario de muestra, complete los campos necesarios. A continuación, haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 505).

**NOTA:** este procedimiento es adecuado para agregar un número reducido de productos. Para agregar varios registros de inventario, se recomienda crear un archivo de importación (formado por los registros de inventario que corresponda) y, a continuación, pedir al administrador de la compañía que cargue los datos en el período de inventario.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los inventarios de muestra:

- [Inventario de muestra](#) (en la página 502)
- [Gestión de inventarios de muestra](#) (en la página 503)

- [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 505)

## Adición de transacciones de muestras a un período de inventario

Utilice la página Editar transacción de muestras para agregar un detalle de transacción de muestras a un período de inventario o actualizar la información de un detalle de transacción de muestras existente. En la página Editar transacción de muestras se muestran todos los campos de las transacciones de muestras.

**Antes de comenzar.** Para agregar transacciones de muestras a un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para agregar una transacción de muestras a un período de inventario*

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Transacciones de muestras.
- 3 En la página Editar transacción de muestras, complete los campos necesarios. A continuación, haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestras](#) (en la página 527).

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestras:

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 511)
- [Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra](#) (en la página 511)
- [Gestión de transacciones de muestras](#) (consulte "[Gestión de transacciones de muestra](#)" en la página 514)
- [Campos de transacciones de muestras](#) (en la página 527)

## Adición de libros a un período de inventario

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros al plan de inventario activo. Después de agregar un libro a un plan de inventario activo, puede modificar o quitar el libro. Para este procedimiento, se entiende que el libro está expuesto como un ítem relacionado en la página de detalles de período de inventario. Para obtener más información sobre la exposición de los ítems relacionados, consulte [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170).



***Para agregar un libro a un período de inventario***

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página de detalles de período de inventario, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
- 3 En el selector de libros, seleccione el libro que desea agregar al período de inventario y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Si desea más información sobre los libros, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).

- 4 Cuando sea necesario, cierre el período de inventario haciendo clic en el botón Cierre.

Cuando se cierra un período de inventario, se genera un informe de auditoría de inventario y se crea un nuevo período de inventario. Toda la información de inventario de muestra y de libro adjunta al período de inventario cerrado se copia en el nuevo período de inventario y en el informe de auditoría de inventario. Para obtener más información, consulte [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 499).

## **Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario**

Use la página Editar informe de auditoría de inventario para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario o actualizar la información de un informe de auditoría de inventario existente. En la página Editar informe de auditoría de inventario se muestran todos los campos de los informes de auditoría de inventario.

**Antes de comenzar.** Para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

***Para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario***

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Informes de auditoría de inventario.
- 3 En la página Editar informe de auditoría de inventario, rellene los campos necesarios y haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del informe de auditoría de inventario](#) (en la página 508).

Después de crear un informe de auditoría de inventario, ya no se puede cambiar. Si se detecta un error en el informe de auditoría de inventario creado, primero habrá que ajustar el inventario para

corregir el error y, cuando se haya procesado el ajuste, generar un nuevo informe de auditoría de inventario.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- [Informe de auditoría de inventario](#) (en la página 507)
- [Gestión de informes de auditoría de inventario](#) (en la página 507)
- [Campos del informe de auditoría de inventario](#) (en la página 508)

## Solicitud de un recuento de inventario provisional

Cuando los representantes de ventas vuelven a la oficina, se les suele pedir que hagan un recuento físico del inventario. Solicitan un recuento de inventario provisional que les permite auditar su inventario de muestras y enviar la información al administrador de muestras. El administrador de muestras suele enviar una solicitud de una auditoría física del inventario. La auditoría provisional se realiza de acuerdo con las directrices de la empresa. El recuento de auditoría provisional es una medida frecuente como auditoría para casos especiales cuando hay sospechas de una posible actividad fraudulenta o indicios de problemas con el proceso de seguimiento del inventario. Sirve al administrador de muestras como punto de comprobación.

El recuento físico del inventario se puede realizar en cualquier momento durante el período de inventario activo no reconciliado. Sólo se tienen en cuenta los períodos de inventario activos cuando se solicita un recuento de inventario provisional.

**Antes de comenzar.** Para solicitar un recuento de inventario provisional, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para solicitar un recuento de inventario provisional*

**1** En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro en el que desee realizar una auditoría.

**2** Para cada detalle del inventario de muestras, escriba un valor en el campo Recuento físico.

El valor que se escriba en el campo Recuento físico debe coincidir con las cantidades físicas que se tengan en mano de cada producto.

**3** Haga clic en Recuento provisional.

Ocurrirá lo siguiente:

- El valor del campo Último recuento físico se cambia para reflejar el valor de la cantidad física anterior al valor de cantidad física actual. A continuación, puede validar y comparar el recuento físico anterior con el recuento físico nuevo.
- Se crea un nuevo informe de auditoría de inventario compuesto por los detalles copiados del inventario actual.

- El período de inventario actual continúa abierto.

**NOTA:** el botón Recuento provisional se activa solamente para los períodos de inventario que están activos.

## Cierre de un período de inventario

Cuando se cierra un período de inventario, el representante de ventas debe hacer el recuento físico final de cada muestra, registrarlo y enviar el informe de auditoría final. El representante de ventas envía el recuento de auditoría final (por producto o por número de lote) al cerrar el período de inventario. Cuando se cierra un período de inventario, se cierra y se inicia la creación de un informe de auditoría de inventario. Sólo se pueden cerrar períodos de inventario que estén activos.

El cierre de un período de inventario también es un paso importante en el [Proceso de reconciliación de inventarios](#) (en la página 504).

**Antes de comenzar.** Para cerrar un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para cerrar un período de inventario*

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea cerrar.

- 2 Para cada detalle del inventario de muestras, escriba un valor en el campo Recuento físico.

El valor que se escriba en el campo Recuento físico debe coincidir con la cantidad física de cada producto que se tenga en mano.

- 3 Haga clic en Cierre.

Al hacer clic en Cierre, sucede lo siguiente:

- El período de inventario que ha abierto en el paso 1 se cierra con la asignación de una fecha final del período de inventario y se crea un nuevo período de inventario que contiene todos los registros que contenía el período de inventario anterior.
- Los valores del campo Recuento físico (de los registros del inventario de muestra) del período de inventario anterior se copian en el campo Saldo de apertura (en los registros del inventario de muestra correspondientes) del nuevo período de inventario.
- Todas las muestras que no hayan caducado se copian del período de inventario anterior al nuevo.
- Las muestras caducadas con una cantidad superior a cero se copian del período de inventario anterior al período de inventario nuevo.
- Toda la información de libro asociada al anterior período de inventario se copia en el nuevo período de inventario.
- Se crea un informe de auditoría de inventario. Toda la información de inventario de muestra y de libro asociada al anterior período de inventario se copia en el nuevo informe de auditoría de inventario.

**NOTA:** al hacer clic en el botón Cerrar, aparece un mensaje de error si el estado del período de inventario no es Activo o si el campo Recuento físico está vacío en alguno de los registros del inventario de muestra.

- 4 Vuelva a la página Lista de períodos de inventario y abra el mismo registro de períodos de inventario que ha abierto en el paso 1.

Observe que el informe de auditoría de inventario se ha creado como secundario del período de inventario cerrado. El informe de auditoría de inventario contiene una instantánea de los registros de inventario y el recuento físico final cuando se cierra el período de inventario. El informe de auditoría de inventario y los registros asociados se bloquean, no se pueden modificar y se conservan para el seguimiento de auditoría histórico que debe realizar el administrador de muestras.

## Reconciliación de un período de inventario

Los representantes de ventas deben reconciliar sus muestras al menos una vez al año. Las reconciliaciones se pueden iniciar en diferentes momentos del año, pero sólo se pueden reconciliar los períodos de inventario que están cerrados. Todas las transacciones asociadas a un período de inventario deben haber concluido para poder reconciliar completamente un período de inventario.

La reconciliación de un período de inventario es el último paso del [Proceso de reconciliación de inventarios](#) (en la página 504).

**Antes de comenzar.** Para reconciliar un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para reconciliar un período de inventario*

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea reconciliar.

El período de inventario que se abra debe estar cerrado. Solamente se puede reconciliar un período si no hay diferencia entre el recuento físico y la cantidad que calcula Oracle CRM On Demand y siempre que no haya transacciones pendientes en el período de inventario.

- 2 Haga clic en Reconciliar.

Se mostrará un mensaje de error si se cumple alguna de las condiciones siguientes:

- Hay transacciones asociadas al período de inventario con estado En progreso.
- Hay períodos de inventario anteriores que siguen abiertos.
- La variación no se encuentra entre los límites aceptables. Actualmente, la variación permitida está en cero.

- 3 Vuelva a la página Lista de períodos de inventario y abra el mismo registro de período de inventario que ha abierto en el paso 1. Si la reconciliación ha concluido correctamente, el indicador Reconciliado estará seleccionado.

**NOTA:** los usuarios finales deben crear transacciones de transferencia para las muestras que transfieran a otro representante o que devuelvan a la oficina central durante el período anterior a la reconciliación. Además, los usuarios móviles deben sincronizar la base de datos local con la base de datos del servidor antes de enviar

el recuento de inventario. La sincronización es importante si se registran muestras recibidas en un período anterior o si se registran muestras recibidas en un período que todavía no ha sido activado.

## Campos del período de inventario

Utilice la página Editar período de inventario para agregar un período de inventario o actualizar la información de un período de inventario existente. La página Editar período de inventario muestra el conjunto completo de campos de un período de inventario.

**CONSEJO:** también puede editar períodos de inventario en la página Lista de períodos de inventario y la página Detalle de períodos de inventario. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información adicional sobre algunos de los campos relativos a los períodos de inventario. La mayoría de ellos son de sólo lectura para los representantes de ventas, pero editables para los administradores de muestras. Oracle CRM On Demand define automáticamente los campos Activo y Reconciliado en función de que un período de inventario haya concluido o no y haya sido reconciliado o no.

| Campo           | Descripción  |
|-----------------|--|
| Fecha de inicio | Fecha de inicio de este período de inventario.   |
| Fecha final     | Fecha en la que caduca este período de inventario.   |
| Activo          | <p>Oracle CRM On Demand establece automáticamente esta casilla de verificación, que indica si un período de inventario está activo o cerrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si aparece seleccionada, significará que el período de inventario está actualmente activo. Todas las muestras distribuidas y los ítems promocionales actuales utilizan este período de inventario activo para el procesamiento.</li> <li>■ Si no está seleccionada, el período de inventario habrá concluido, habrá sido cerrado y está inactivo.</li> </ul> <p>Si desea más información, consulte <a href="#">Cierre de un período de inventario</a> (en la página 499).</p> |
| Propietario     | Propietario de este período de inventario.   |
| Creado          | Usuario que ha creado este período de inventario y fecha de creación.  |
| Modificado      | Usuario que ha hecho la última modificación en este período de inventario y fecha de modificación.   |
| Reconciliado    | <p>Oracle CRM On Demand establece automáticamente esta casilla de verificación. Indica si el proceso de reconciliación se ha llevado a cabo correctamente o no para este período de inventario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está seleccionada, este período de inventario habrá sido reconciliado</li> </ul>   |

| Campo | Descripción  |
|-------|--|
|       | correctamente sin discrepancias, está inactivo y bloqueado.  |
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si no está seleccionada, significará que este período de inventario no se ha podido reconciliar.</li> </ul> |
|       | Si desea más información, consulte <a href="#">Reconciliación de un período de inventario</a> (en la página 500).                                    |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- [Período de inventario](#) (en la página 491)
- [Gestión de períodos de inventario](#) (en la página 494)
- [Trabajar con la página inicial del período de inventario](#) (en la página 492)

## Inventario de muestra

Utilice las páginas de inventario de muestra para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los registros de inventarios de muestra.

Un registro de *inventarios de muestra* facilita información al representante de ventas sobre el producto que se ha clasificado como calificado para distribuir muestras. El administrador de muestras aprueba el producto y asigna una cantidad al representante de ventas. El representante de ventas puede conservar la muestra hasta que la distribuya a un médico, una clínica o un hospital validado. Los registros de inventario de muestra se pueden definir en función del producto o del lote de muestras. Las reglas sobre la cantidad que se puede entregar a un contacto dado se especifican en el registro de asignación de esa muestra de producto. El registro de asignación y el registro de inventario de muestras sirven para el seguimiento del proceso de ejecución de visitas de ventas y distribución de una muestra o un ítem promocional.

## Acerca del proceso de seguimiento de los registros de inventario de muestra

Cuando el administrador de muestras envía una remesa de muestras a usuarios finales en el campo, el representante de ventas debe acusar recibo del inventario de muestra. El representante de ventas debe recibir físicamente el inventario de muestra, contar las unidades y acusar recibo de la cantidad. Este proceso constituye el punto de inicio del proceso de seguimiento del inventario de muestra, que termina con la reconciliación del inventario al final del período de inventario.

Durante el período de inventario, el administrador de muestra puede pedir al representante de ventas que realice una auditoría del inventario. Entonces, el representante de ventas utiliza los registros de inventario de muestra para generar un informe de auditoría de inventario. Al final del período de inventario, se cuenta el inventario, se anota en el registro de inventario de muestra y el inventario restante se copia en el nuevo período de inventario. La reconciliación del período de inventario confirma que el inventario coincide con los cálculos obtenidos mediante el procesamiento de los registros de las transacciones de los productos. Todos los registros deben coincidir para que se pueda considerar el período de inventario *reconciliado*.

## Gestión de inventarios de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de inventarios de muestra, consulte:

- [Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra](#) (en la página 503)
- [Acuse de recibo del inventario de muestra](#) (en la página 504)
- [Proceso de reconciliación de inventarios](#) (en la página 504)
- [Adición del inventario de muestra a un período de inventario](#) (en la página 495)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los inventarios de muestra:

- [Inventario de muestra](#) (en la página 502)
- [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 505)

## Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra

Al comienzo de un período de inventario, un representante de ventas puede tener una *cantidad n* del *producto x*. Durante el período de inventario, el representante de ventas efectúa varias tareas de transacción (por ejemplo, transferencias de entrada y de salida, distribuciones de muestras, ajustes y acuses de recibo). Al iniciar y concluir cada una de estas tareas de transacción, Oracle CRM On Demand actualiza el total en ejecución del producto x.

Basándose en la actividad de las transacciones de muestras, Oracle CRM On Demand lleva un registro del total actual de todos los productos calculando el *saldo del inventario de los representantes*. Para calcular el saldo del inventario de los representantes, Oracle CRM On Demand toma la cantidad del producto x al comienzo de cada período de inventario y hace lo siguiente:

- Suma los acuses de recibo de envíos
- Suma las transferencias de muestras del tipo Transferencia de entrada
- Resta las transferencias de muestras del tipo Transferencia de salida
- Resta las transacciones de muestra del tipo Desembolso (transacción de distribuir muestras)
- Resta las transferencias de muestras del tipo Devolución

- Suma o resta las transacciones de muestras según el tipo de ajuste del inventario y el valor del campo de cantidad. Se aceptan los números negativos para indicar pérdidas, robos o errores humanos.

**Antes de comenzar.** Para ver el total en ejecución del inventario de muestras, el campo Recuento del sistema debe aparecer en la página Detalle del inventario de muestra y la página Editar inventario de muestra. De manera predeterminada, el campo Recuento del sistema no aparece, de modo que tendrá que pedir al administrador de muestras que configure el campo para las páginas de los inventarios de muestra. Si desea más información sobre la administración de campos, consulte [Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 1141).

### *Para ver la cantidad del último recuento físico*

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, vaya a la sección Inventario de muestra.

Para cada detalle del inventario de muestra, el valor del campo Último recuento físico indica la cantidad del inventario la última vez que se ejecutó un informe de auditoría de inventario. El campo Recuento del sistema muestra la cantidad inicial de muestras que se transfirieron desde la oficina central al representante de ventas. Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 505).

## Acuse de recibo del inventario de muestra

Cuando el administrador de muestras envía muestras a los usuarios finales en el campo, cuando los usuarios finales intercambian muestras o cuando los usuarios finales devuelven las muestras a la oficina central, el destinatario de la transacción debe acusar recibo del inventario de la muestra. El destinatario debe recibir físicamente el inventario de la muestra, contarlos y acusar recibo de la cantidad. Este paso constituye el punto de partida del seguimiento del inventario de muestras, que termina en la reconciliación del inventario de muestras al final del período.

La gestión de muestras de Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra mediante el proceso de [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 515). Las muestras se dirigen a un destinatario, que deberá acusar recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario al período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden acusar recibo de la totalidad de la transferencia de muestras o de una parte. Si desea más información, consulte:

- [Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras](#) (en la página 516)
- [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 517)

**Antes de comenzar.** Para acusar recibo del inventario de muestras, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

**NOTA:** para el acuse de recibo del inventario de muestras, si el usuario final no tiene ya los registros correspondientes al producto de la muestra, el lote de la muestra o el período de inventario asociado al inventario de muestras que se ha transferido, Oracle CRM On Demand los crea.

## Proceso de reconciliación de inventarios

En este tema se describe cómo se reconcilian los inventarios.



**Antes de comenzar.** Tenga en cuenta lo siguiente:

- Es necesario que el rol de usuario incluya los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.
- Deben cumplirse los siguientes requisitos:
  - **Verificar que los períodos de inventarios anteriores están reconciliados.** Los usuarios deben reconciliar los períodos de inventario anteriores en orden cronológico. Este requisito sólo será relevante cuando la configuración de la compañía permita tener más de un período inactivo no reconciliado.
  - **Acusar recibo de las transferencias de inventario.** Los usuarios deben enviar el acuse de recibo de todos los envíos de inventario de muestras que reciban.
  - **Crear transacciones de transferencia por las muestras transferidas.** Los usuarios deben crear transacciones de transferencias por todas las muestras transferidas a otro representante o las muestras devueltas a la oficina central.
  - **Los usuarios móviles deben sincronizarse con la base de datos del servidor.** Los usuarios móviles deben sincronizar la base de datos local con la base de datos del servidor antes de enviar un recuento de inventario. Este requisito es importante cuando se registran muestras recibidas del período anterior.

## Restricciones aplicables a la reconciliación del inventario

Tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Los recuentos de las muestras transferidas y recibidas no se reflejan en el recuento del inventario hasta que se hayan enviado sus registros correspondientes.
- Un período de inventario no se puede reconciliar si hay discrepancias entre los recuentos físicos y los recuentos electrónicos del inventario. Si hubiera alguna discrepancia, será necesario corregirla para que el usuario pueda reconciliar el período.

Para reconciliar el inventario, haga lo siguiente:

- 1 [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 499)
- 2 [Corrección de discrepancias entre recuentos físicos y electrónicos](#) (consulte "[Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico](#)" en la página 522)
- 3 [Reconciliación de un período de inventario](#) (en la página 500)

## Campos del inventario de muestra

Utilice la página Editar inventario de muestra para agregar un registro de inventario de muestra nuevo a un período de inventario o actualizar la información de un registro de inventario de muestra existente. La página Editar inventario de muestra incluye el conjunto completo de campos del inventario de muestra.

**CONSEJO:** también puede editar el inventario de muestra en la página [Lista de inventarios de muestra](#) y en la página [Detalle del inventario de muestra](#). Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos del inventario de muestra.

| Campo                  | Descripción  |
|------------------------|--|
| Muestra                | <p>Producto asociado al registro del inventario de muestras.</p> <p><b>NOTA:</b> al crear un nuevo registro de inventario de muestra, sólo pueden introducirse los productos que han sido calificados como muestra, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.</p>   |
| Nº de lote             | <p>Número de lote asociado al producto de muestras seleccionado. Este campo es opcional.</p> <p><b>NOTA:</b> al agregar o actualizar un registro de inventario de muestras, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestras. Sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando por número de lote, es decir, lotes de muestras que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote. Si desea más información sobre los lotes de muestras, consulte <a href="#">Lotes de muestras</a> (consulte "Lotes de muestra" en la página 540) y <a href="#">Campos de lotes de muestras</a> (consulte "Campos de lote de muestra" en la página 543).</p> |
| Saldo de apertura      | Cantidad inicial recibida desde la oficina central al comienzo del período de inventario.  |
| Último recuento físico | Cantidad del inventario en el momento en el que se realizó el último informe de auditoría de inventario.   |
| Recuento físico        | <p>Recuento físico del saldo que se tiene en mano. El representante de ventas define este valor.</p> <p><b>NOTA:</b> éste es el único campo que puede modificar el representante de ventas.</p>  |
| Recuento del sistema   | <p>Cantidad inicial transferida desde la oficina central al representante de ventas. Si desea más información sobre cómo ver el total del inventario de muestra, consulte <a href="#">Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra</a> (en la página 503).</p> <p><b>NOTA:</b> de manera predeterminada, el campo Recuento del sistema no aparece en las páginas Detalle del inventario de muestra y Editar inventario de muestra. Pida al administrador de muestras que configure el campo para las páginas de inventario de muestra.</p>   |
| Diferencia             | <p>Diferencia entre el valor del campo Recuento físico y el valor del campo Último recuento físico.</p> <p>Oracle CRM On Demand rellena automáticamente este campo cuando se cierra un período de inventario. Si desea más información, consulte <a href="#">Cierre de un período de inventario</a> (en la página 499).</p>  |

| Campo                          | Descripción   |
|--------------------------------|---|
| Nº de lote: Fecha de caducidad | Fecha de caducidad establecida para la muestra. Esta fecha es relevante cuando se utiliza el lote de muestras para el seguimiento de los registros de inventario.   |
| Nº de lote: Fecha de corte     | Fecha calculada para la caducidad de la muestra. La fórmula empleada para calcular la fecha de corte de un número de lote es la siguiente: Fecha de caducidad menos el número de días cortos igual a la Fecha de corte. |
| Creado                         | Fecha, fecha/hora y usuario que ha creado este registro de inventario de muestra.   |
| Modificado                     | Fecha, fecha/hora y usuario que ha hecho la última modificación en este registro de inventario de muestra.  |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los inventarios de muestra:

- [Inventario de muestra](#) (en la página 502)
- [Gestión de inventarios de muestra](#) (en la página 503)
- [Adición del inventario de muestra a un período de inventario](#) (en la página 495)

## Informe de auditoría de inventario

Utilice las páginas de informes de auditoría de inventario para crear informes de auditoría de inventario y realizar el seguimiento de los mismos.

Oracle CRM On Demand genera un *informe de auditoría de inventario* cuando un representante de ventas crea un recuento de auditoría provisional o final para el período de inventario. Los administradores y representantes de ventas pueden ver los recuentos de inventario enviados hasta la fecha (períodos de cierre provisionales y finales) en la página Lista de informes de auditoría de inventario.

El informe de auditoría de inventario es un instrumento muy útil para los administradores de compatibilidad de muestras para comprobar que todos los representantes de ventas están distribuyendo las muestras correctamente. Con los informes de auditoría de inventario, los administradores de compatibilidad pueden cumplir los requisitos legales durante el año. Una vez creado el informe de auditoría de inventario, ya no se puede cambiar.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de los informes de auditoría de inventario, puede que la ficha Informe de auditoría de inventario quede excluida de la instalación.

## Gestión de informes de auditoría de inventario

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de informes de auditoría de inventario, consulte:

- [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 498). Con el recuento de auditoría provisional se solicita que se recuento el inventario y se genere un informe de auditoría de inventario.
- [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 499). Los usuarios finales deben contar y anotar el recuento físico final de cada muestra y enviar el informe de auditoría final. Al cerrar un período de inventario se crea automáticamente el informe de auditoría de inventario final.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 108)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- [Informe de auditoría de inventario](#) (en la página 507)
- [Campos del informe de auditoría de inventario](#) (en la página 508)
- [Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario](#) (en la página 497)

## Campos del informe de auditoría de inventario


Utilice la página Lista de informes de auditoría de inventario para ver los registros de los informes de auditoría de inventario. Una vez creado o generado un informe de auditoría de inventario, ya no se puede modificar ni cambiar.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de los informes de auditoría de inventario.

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información básica del informe de auditoría de inventario</b> |  |
| Tipo   | Tipo de informe de auditoría de inventario, que puede ser uno de los siguientes: |

| Campo  | Descripción  |
|--------|--|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Recuento de liquidación de inventario.</b> Este tipo de informe de auditoría de inventario cierra un período de inventario contando y anotando el recuento físico final de cada muestra. Solamente se pueden cerrar períodos de inventario activos (si desea más información, consulte <a href="#">Cierre de un período de inventario</a> (en la página 499)).</li> <li>■ <b>Recuento inventario provis.</b> Este tipo de informe de auditoría de inventario muestra el recuento del inventario físico en cualquier momento de un período de inventario activo, no reconciliado. Solamente se tienen en consideración los períodos de inventario activos cuando se solicita un recuento de inventario provisional (si desea más información, consulte <a href="#">Solicitud de un recuento de inventario provisional</a> (en la página 498)).</li> </ul>   |
| Estado | <p>El estado del informe de auditoría de inventario describe el estado del registro y puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>En progreso.</b> Estado inicial de un informe de auditoría de inventario.</li> <li>■ <b>Enviado.</b> El representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha enviado al gerente para su aprobación.</li> <li>■ <b>Rechazado.</b> El gerente del representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha rechazado por estar incompleto o incorrecto.</li> <li>■ <b>Aprobado.</b> El gerente del representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha aceptado como contabilidad válida del inventario.</li> <li>■ <b>Cancelado.</b> El informe de auditoría de inventario no ha seguido el proceso de aprobación y ha sido cancelado.</li> </ul>  |
| Razón  | <p>Razón por la que se necesita el informe de auditoría de inventario, que puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Anual.</b> Seleccione esta opción para generar un recuento de inventario provisional estándar del año anterior.</li> <li>■ <b>Anual - Cierre.</b> Seleccione esta opción para generar el recuento de cierre de inventario estándar del año.</li> <li>■ <b>Causa.</b> Seleccione esta opción para generar un recuento de inventario provisional in situ solicitado por el administrador de muestras.</li> <li>■ <b>Causa - Cierre.</b> Seleccione esta opción si el administrador de muestras le pide que genere un recuento de cierre de inventario fuera del período de inventario previsto.</li> <li>■ <b>Especial- Provisional.</b> Seleccione esta opción si el administrador de muestras le pide que genere un informe de auditoría de inventario in situ.</li> <li>■ <b>Semanal - Provisional.</b> Seleccione esta opción al generar un recuento de inventario provisional de la semana anterior.</li> <li>■ <b>Mensual - Provisional.</b> Seleccione esta opción al generar un recuento de</li> </ul> |

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
|   | <p>inventario provisional del mes anterior.</p> <p>■ <b>Terminación - Cierre.</b> Seleccione esta opción si el representante de ventas ha sido dado de baja y otra persona se encarga del recuento del inventario restante.</p>  |
| Comentarios   | Otros comentarios sobre el informe de auditoría de inventario.   |
| Fecha del informe                                   | Fecha en la que se ha creado el informe.   |
| Fecha de finalización                               | Fecha en la que el informe ha recibido la aprobación final.  |
| Archivo adjunto                                     | <p>Si este campo aparece en la página, puede adjuntar un archivo al informe de auditoría de inventario. Este campo inicialmente muestra un icono de clip en la página de edición del registro:</p> <p></p> <p>Puede adjuntar un archivo al informe de auditoría de inventario haciendo clic en el icono de clip en la página de edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar.</p> <p>Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo.</p> <p>Puede adjuntar sólo un archivo a cada registro de informe de auditoría de inventario.</p> <p>Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte <a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto</a> (consulte "<a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos</a>" en la página 108).</p> |
| <b>Información básica del período de inventario</b> |  |
| Período de inventario                               | Período de inventario al que está asociado el informe de auditoría.  |
| Propietario   | Representante de ventas que realiza el informe de auditoría de inventario y al que pertenecen los registros de inventario.   |
| Creado  | Usuario que ha creado el informe y la fecha y hora en que ha sucedido.   |
| Modificado  | Usuario que ha aprobado o rechazado el informe y la fecha y hora en que ha sucedido.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- [Informe de auditoría de inventario](#) (en la página 507)
- [Gestión de informes de auditoría de inventario](#) (en la página 507)
- [Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario](#) (en la página 497)

## Transacciones de muestra

Utilice las páginas de transacciones de muestra para crear, actualizar y realizar un seguimiento de transacciones de muestras e ítems de transacciones asociados a muestras.

Una *transacción de muestra* es el registro de una transferencia de muestra, recepción, distribución de muestra o ajuste de inventario. Oracle CRM On Demand asigna a cada registro de transacción de muestra un identificador único para realizar el seguimiento. Cree una transacción de muestra para poder informarse de todos los movimientos de ítems promocionales y de muestras, para que se reconcilien al final de un período de inventario y pueda mantenerse un recuento en ejecución de productos de inventario durante un período de inventario. Cada registro de transacción de muestra representa una única transacción que puede consistir en una o más entradas de detalles (ítems de transacción). Las transacciones se asocian con el correspondiente período de inventario dependiendo de la fecha de transacción. Todas las actividades de distribución de muestras e ítems promocionales generan una transacción de desembolso (transacción de dejar muestra). La transferencia del inventario a y desde las oficinas centrales y representantes de ventas genera dos registros de transacción:

- Una para la *transferencia de salida* para la entidad que envía
- Una para la *transferencia de entrada* para la entidad que recibe la muestra

Los representantes de ventas y oficinas centrales pueden crear transacciones de ajuste para explicar las discrepancias en el inventario por muestras perdidas, robadas, devueltas, encontradas o por algún error humano. Cuando las transacciones de muestra tienen el estado Enviado, no se les puede realizar ya ningún cambio de información. En caso de que necesite realizar algún cambio, debe generarse un nuevo ajuste de transacción.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de transacciones de muestra, puede que la ficha Transacción de muestra quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra

La página inicial de transacciones de muestra es el punto de partida para gestionar las transacciones de muestra.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de transacciones de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con transacciones de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestra y el de Activar ajuste de muestras.

## Creación de una transacción de muestra

Puede crear una transacción de muestra haciendo clic en el botón Nueva en la sección Transacciones de muestra modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de la transacción de muestra](#) (consulte "Campos de transacciones de muestras" en la página 527).

Puede crear los siguientes tipos de transacciones de muestra:

- **Transacciones enviadas.** Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 515).
- **Transacciones de ajuste.** Para obtener más información, consulte [Ajuste de transacciones de muestra](#) (en la página 518).
- **Transacciones perdidas y encontradas.** Para obtener más información, consulte [Creación de transacciones perdidas y encontradas](#) (consulte "Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas" en la página 520).

No se pueden crear los tipos siguientes de muestras debido a que Oracle CRM On Demand las genera de forma automática cuando los representantes de ventas distribuyen muestras en las visitas de ventas.

- **Transacciones de desembolso.** Puede verlas, pero si necesita realizar algún cambio en ellas, debe crear una transacción de ajuste de inventario nueva. Para obtener más información, consulte [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 520).
- **Transacciones recibidas.** Los usuarios finales deben acusar recibo de las muestras. Si un representante de ventas recibe una cantidad de muestras diferente a la solicitada, debe crearse una transacción de ajuste de inventario para registrar la discrepancia. Para obtener más información, consulte [Acuse de recibo del inventario de muestra](#) (en la página 504).

## Trabajar con listas de transacciones de muestras

La sección Lista de transacciones de muestras presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las transacciones de muestra.

| Lista de transacciones de muestras  | Filtros  |
|-------------------------------------|--|
| Todas las transacciones de muestras | Todas las transacciones de muestras que puede ver independientemente del propietario de la transacción de muestra. |



| Lista de transacciones de muestras                  | Filtros   |
|---|---|
| Transacciones de ajuste                             | Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Ajuste de inventario.                  |
| Transacciones de desembolso                         | Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Desembolso.                            |
| Transacciones de discrepancias                      | Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario cuyo estado es Procesado con discrepancias.             |
| Transacciones perdidas                              | Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario del tipo Ajuste de inventario con una razón de pérdida. |
| Transacciones recibidas                             | Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Transferencia de entrada.              |
| Transacciones de muestras modificadas recientemente | Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación.                |
| Transacciones enviadas                              | Todas las transacciones con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Transferencia de salida.                           |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de transacciones de muestras recientes

La sección Transacciones de muestras modificadas recientemente muestra las transacciones de muestra que se han modificado recientemente. Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de transacciones de muestras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar alguna o todas las secciones a la página inicial de transacciones de muestra:

- Transacciones de muestras creadas recientemente
- Transacciones de muestras modificadas recientemente
- Mis transacciones de muestras creadas recientemente
- Mis transacciones de muestras modificadas recientemente

### ***Para agregar secciones a la página inicial de transacciones de muestra***

- 1 En la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestra:

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 511)
- [Campos de las transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 527)
- [Gestión de transacciones de muestra](#) (en la página 514)

## **Gestión de transacciones de muestra**

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de transacciones de muestra, consulte:

- [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 515)
- [Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras](#) (en la página 516)
- [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 517)
- [Ajuste de transacciones de muestra](#) (en la página 518)
- [Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas](#) (en la página 520)
- [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 520)
- [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 521)
- [Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico](#) (en la página 522)
- [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 522)
- [Comprobación de firmas electrónicas](#) (en la página 525)
- [Supervisión de actividades de muestra](#) (en la página 526)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 108)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 511)
- [Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra](#) (en la página 511)
- [Campos de las transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 527)
- [Campos de ítems de transacción](#) (en la página 533)

## Creación de una transferencia de muestras

Una *transferencia de muestras* es una transacción enviada del tipo Transferencia de salida o Devolución. Este tipo de transferencia se crea cuando las muestras de productos se intercambian dentro de la compañía. Este procedimiento puede ser utilizado por:

- Un administrador de muestras para enviar pedidos a usuarios finales en el campo
- Usuarios finales para intercambiar muestras entre ellos
- Usuarios finales para devolver muestras a las oficinas centrales

Una vez que se ha enviado la transferencia de muestras en Oracle CRM On Demand, el destinatario recibe una transferencia de muestras del tipo Transferencia de entrada. Después de que el destinatario acuse recibo de la transacción, Oracle CRM On Demand introduce el nuevo inventario en el recuento de inventario y reduce los ítems de inventario del registro de inventario del remitente.

**Antes de comenzar.** Para crear una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para crear un registro de transferencia de salida o devolución*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
- 2 En la página Editar transacciones de muestras, configure el Tipo de transacción en Transferencia de salida o Devolución:
  - **Transferencia de salida.** Indica que está transfiriendo muestras a otro usuario.
  - **Devolución.** Indica que está devolviendo muestras a las oficinas centrales. Las muestras suelen devolverse por haber caducado o por ser productos dañados que deben destruirse.
- 3 Establezca el estado En progreso.

- 4 Introduzca el nombre de la persona que va a recibir la muestra en el campo Transferir a.
- 5 Complete los campos que quedan en la página Editar transacción de muestra según necesite (consulte [Campos de transacción de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 527) para obtener más información) y haga clic en Guardar.
- 6 Agregue al menos un detalle del ítem de transacción tal y como se describe en [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 521).
- 7 Agregue o modifique los libros asociados al registro según sea necesario.
- 8 Haga clic en Enviar.

Si no hay errores, el estado del nuevo registro de transacción de transferencia de salida o devolución cambia a En progreso y Oracle CRM On Demand crea automáticamente un nuevo registro de transacción de destinatario en el que el tipo de transacción es Transferencia de entrada y el estado En progreso.

Cualquier información de libro asociada a la transacción de salida o la transacción de devolución se copia en la nueva transacción de destinatario.

El nuevo registro de transacción recibido hereda todos los detalles del ítem de transacción del registro de transferencia de salida o devolución.

## Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras

Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 515). Las muestras se dirigen a un destinatario, que debe realizar el acuse de recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario en el período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden acusar recibo completo de una transferencia de muestra tal y como se describe en el siguiente procedimiento, o bien realizar un acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras tal y como se describe en [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 517).

Cuando se acusa recibo de una transferencia de muestras, si el usuario final no tiene aún registros correspondientes al producto de muestra, lote de muestra o período de inventario asociado al inventario de muestra que se está transmitiendo, Oracle CRM On Demand crea estos registros según corresponda.

**Antes de comenzar.** Para acusar recibo de una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para acusar recibo completo de una transferencia de muestras*

- 1 Haga clic en Transacciones recibidas en la lista Transacciones de muestras en la página inicial de transacciones de muestra.
- 2 En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción para la que desee realizar el acuse de recibo.

La transacción que abra debe ser del tipo Transferencia de entrada y tener el estado En tránsito.

- 3 Revise los detalles de la transacción y en la sección Ítems de transacción, introduzca valores en los campos Cantidad recibida para reflejar la cantidad de productos recibidos.

El campo Cantidad enviada muestra la cantidad de ítems enviados y es de sólo lectura.

- 4 Haga clic en Acuse de recibo.

Si no existe ninguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, el estado de la transacción pasa a Procesado y se ha realizado el acuse de recibo completo de la transferencia de muestras.

Si existe alguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, debe tener la opción de cerrar la transacción con una discrepancia, o mantenerla abierta con estado Recibido parcialmente. Para obtener más información, consulte [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 517).

**NOTA:** las cantidades de muestras transferidas no aparecen en los recuentos de inventario de usuarios finales hasta que no realicen el acuse de recibo de las muestras.

## Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras

Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 515). Las muestras se dirigen a un destinatario, que debe realizar el acuse de recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario al período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden realizar el acuse de recibo de una transferencia de muestras tal y como se describe en [Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras](#) (en la página 516), o bien de recibo parcial de una transferencia de muestras tal y como se describe en el procedimiento siguiente.

Cuando se acusa recibo de una transferencia de muestras, si el usuario final no tiene aún registros correspondientes al producto de muestra, lote de muestra o período de inventario asociado al inventario de muestra que se está transmitiendo, Oracle CRM On Demand crea estos registros según corresponda.

**Antes de comenzar.** Para acusar recibo de una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para realizar acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras*

- 1 Haga clic en Transacciones recibidas en la lista Transacciones de muestras en la página inicial de transacciones de muestra.
- 2 En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción para la que desee realizar el acuse de recibo.  
La transacción que abre debe ser del tipo Transferencia de entrada y tener el estado En proceso.
- 3 Revise los detalles de la transacción y en la sección Ítems de transacción, introduzca valores en los campos Cantidad recibida para reflejar la cantidad de productos recibidos.  
El campo Cantidad enviada muestra la cantidad de ítems enviados y es de sólo lectura.
- 4 Haga clic en Acuse de recibo.

Si hay alguna diferencia entre las cantidades enviadas y recibidas, aparece un mensaje de error que indica que existe una diferencia en las cantidades de transferencia.

**5** Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en Aceptar para cerrar la transacción con una discrepancia.

En este caso, Oracle CRM On Demand genera automáticamente una transacción de discrepancia con el estado Procesado con discrepancia.

- Haga clic en Cancelar para dejar la transacción abierta con estado Recibido parcialmente.

Si no existe ninguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, el estado de la transacción pasa a Procesado y se ha realizado el acuse de recibo completo de la transferencia de muestras.

**NOTA:** las cantidades de transferencia de muestras no aparecen en los recuentos de inventario de usuarios finales hasta que no han realizado el acuse de recibo de las muestras.

## Ajuste de transacciones de muestra

Los representantes de ventas deben realizar el seguimiento de inventario y asegurarse de que se cuentan todas las muestras durante la reconciliación. La función de ajuste permite a los administradores de muestras y usuarios finales ajustar recuentos de inventarios de muestras ajustando las transacciones de muestras antiguas (las que ya se han procesado). Algunas razones comunes por las que se ajustan transacciones de muestras pasadas son: pérdida o robo del producto, o errores de recuento o en la fecha introducida. Puede agregar productos o ajustar cantidades con cualquier tipo de transacción de muestra (transferencia, pérdida, robada, recibida, transacción de dejar muestra, desembolso, etc.). Con los ajustes es posible reconciliar la cantidad original del registro del administrador de cantidades que existe cuando el representante de ventas realiza el recuento del inventario físico.

Puede ajustar cualquier transacción de cualquier tipo que tenga el estado de transacción Procesado. Una vez que se haya procesado una transacción existente, no puede ajustarla de nuevo. Debe crear un nuevo registro de ajuste de inventario. Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- [Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente](#) (en la página 518)
- [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 519)

**Antes de comenzar.** Para crear ajustes (transacciones de muestras del tipo Ajuste de inventario), el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras y el de Activar ajuste de muestras.

### Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente

Puede ajustar cualquier transacción de cualquier tipo que tenga el estado de transacción Procesado. Después de que se haya procesado una transacción existente, no puede ajustarla de nuevo. Debe crear un nuevo registro de ajuste. Consulte [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 519).

**Antes de comenzar.** Para ajustar registros de ajuste de inventario existentes, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

***Para ajustar un registro de ajuste de inventario existente***

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, abra un tipo de ajuste de inventario que tenga el estado de Procesado.
- 2 Agregue o modifique los libros asociados al registro, según sea necesario.
- 3 Haga clic en Ajustar.

Este paso permite crear una nueva transacción de tipo Ajuste de inventario con un estado En progreso.

Todos los ítems de línea del ítem de transacción se copian en el nuevo registro. Cualquier información de libro asociada a la transacción original se copia en la nueva transacción.
- 4 Modifique la información clave de transacción según necesite.

Para obtener más información sobre los campos de esta sección de la página, consulte [Campos de transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 527).
- 5 Modifique los ítems de transacción según necesite.

Por ejemplo, puede modificar la cantidad de un detalle del ítem de transacción, agregar un nuevo detalle o suprimir uno existente. Para obtener más información sobre los campos de la sección de la página, consulte [Campos del ítem de transacción](#) (consulte "[Campos de ítems de transacción](#)" en la página 533).
- 6 Haga clic en Enviar para enviar el nuevo registro de transacción de ajuste de inventario.

Si no da errores, el estado del nuevo registro de transacción de inventario pasa a ser Enviado.

**Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario**

Para solucionar las discrepancias que haya entre los recuentos electrónicos y físicos del inventario, los usuarios finales y administradores de muestras deben crear y enviar transacciones de ajuste. El registro de los representantes de ventas y administradores de muestras cambia sus transacciones de muestra creando nuevos registros de transacciones de muestra del tipo Ajuste de inventario.

**Antes de comenzar.** Para crear registros de ajuste de inventario, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

***Para crear un nuevo registro de ajuste de inventario***

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
- 2 En la página Editar transacciones de muestras, establezca el Tipo de transacción en Ajuste de inventario.
- 3 Introduzca una razón en el campo Razón, por ejemplo, Muestras perdidas, Muestras encontradas o Recuento inicial.
- 4 Complete los campos que quedan en la página Editar transacciones de muestras según necesite y haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 527).

- 5 Agregue al menos un detalle del ítem de transacción tal y como se describe en [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 521).
- 6 Haga clic en Enviar.

## Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas

Los representantes de ventas pueden registrar cualquier transacción de muestra que consideren que se haya encontrado o perdido en sus inventarios creando registros de transacciones de muestras encontradas o perdidas.

**Antes de comenzar.** Para crear transacciones de muestras encontradas o perdidas, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

### *Para crear un nuevo registro de transacción de muestra encontrada o perdida*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
- 2 En la página Editar transacciones de muestras, establezca el Tipo de transacción en Ajuste de inventario.
- 3 Introduzca una razón en el campo Razón, por ejemplo, Perdido o Encontrado.
- 4 Complete los campos que quedan en la página Editar transacciones de muestras según necesite y haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 527).

- 5 Agregue al menos un detalle del ítem de transacción.  
Para obtener más información, consulte [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 521).
- 6 Haga clic en Enviar.

## Visualización de transacciones de desembolso

Los usuarios finales no pueden crear transacciones de desembolso (transacciones de dejar muestra). Oracle CRM On Demand las genera automáticamente cuando los representantes de ventas dejan muestras durante las visitas de ventas.

**NOTA:** los usuarios finales tampoco pueden crear transacciones recibidas. Oracle CRM On Demand genera automáticamente transacciones de transferencia de entrada cuando los representantes de ventas devuelven previamente muestras distribuidas o transferencias de salida a oficinas centrales o a otro representante de ventas.



**Antes de comenzar.** Para ver transacciones de desembolso, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

#### *Para ver transacciones de desembolso*

- 1 En la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en Transacciones de desembolso en la sección Lista de transacciones de muestra.
- 2 En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción de desembolso que desee ver.
- 3 En la página de detalles de la transacción de muestra que aparece, revise la información básica de transacción, la información básica del contacto y la información de ítems de transacción.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestras](#) (en la página 527).

Los usuarios finales no pueden actualizar o cambiar ninguna información en esta página. Para cualquier modificación o corrección que tengan que hacer en una transacción de desembolso, deberán crear una nueva transacción de ajuste de inventario. Consulte [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 519).

**NOTA:** de igual forma, pueden verse las transacciones recibidas seleccionando la opción que corresponda en la lista de transacciones de muestra.

## Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra

Utilice la página Editar transacciones de muestras para agregar un detalle de ítem de transacción a una transacción de muestra o para actualizar los datos de un detalle de ítem de transacción en una transacción de muestra.

**Antes de comenzar.** Para agregar ítems a transacciones de muestras, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

#### *Para agregar un ítem de transacción a una transacción de muestra*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.
- 2 En la página Detalle de transacción de muestra, haga clic en Nuevo en la sección Ítems de transacción.
- 3 En la página Editar ítem de transacción, complete los campos requeridos y haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del ítem de transacción](#) (consulte "[Campos de ítems de transacción](#)" en la página 533).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems de transacción:

- [Ítems de transacción](#) (en la página 531)
- [Gestión de ítems de transacción](#) (en la página 531)
- [Campos de ítems de transacción](#) (en la página 533)

## Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico

Para corregir las discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos (como los registra Oracle CRM On Demand al transferir muestras) del inventario, los administradores de muestras y usuarios finales pueden crear y enviar transacciones de ajuste.

La corrección de discrepancias entre el recuento físico y electrónico es también importante para el [Proceso de reconciliación del inventario](#) (consulte "[Proceso de reconciliación de inventarios](#)" en la página 504).

**Antes de comenzar.** Para corregir discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos del inventario, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

Los administradores de muestras y representantes de ventas pueden utilizar las opciones siguientes para corregir discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos del inventario:

- Crear y enviar una transacción de ajuste de muestra con uno o varios detalles. Para obtener más información, consulte [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 519).
- Ajustar los registros de detalles de transacciones introducidas previamente que aún no se han enviado. Para obtener más información, consulte [Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente](#) (en la página 518).

## Entrega de muestras durante una visita de ventas

Durante una visita de ventas, los representantes de ventas toman muestras de sus inventarios y las distribuyen a médicos, farmacéuticos, clínicas, hospitales y otros contactos. Para ello, deben realizar lo siguiente:

- Contar todas las muestras que van a dejar.
- Verificar que la muestra es apropiada para el médico y su especialidad.
- Recoger firmas autorizadas para completar la transacción.

Sólo pueden distribuirse los productos que han sido calificados como muestras (es decir, los productos del tipo Muestras distribuidas o Ítems promocionales distribuidos), los cuales se han asignado a los representantes de ventas y están presentes en sus inventarios.

**Antes de comenzar.** Para distribuir muestras durante una visita de ventas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para distribuir muestras durante una visita de ventas*

- 1 En la página inicial de contactos, abra el contacto al que quiera distribuir muestras.

- 2 En la página Detalle del contacto, en la sección Visitas, haga clic en Nueva visita o en Llamada automática para agregar un nuevo ítem de línea.
  - Si hace clic en Nueva visita, accederá a la página Edición de visita donde debe introducir la mayor parte de la información de forma manual para el nuevo registro de visita.  
 Asegúrese de especificar Visita en el campo Tipo. De lo contrario, no encontrará disponibles los siguientes ítems relacionados: Muestras distribuidas, Ítems promocionales, Productos detallados.
  - Al hacer clic en Llamada automática, aparecerá la página Detalle de visita, en la que se rellenarán automáticamente los datos de los siguientes campos en el registro de la nueva visita.
    - El campo Estado tiene el valor Planificado.
    - El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
    - El campo Tipo tiene el valor Llamada.
- 3 En la página Edición de visita o Detalle de visita, realice lo siguiente:
  - a Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.
  - b Introduzca o actualice la información.  
 Para obtener más información sobre los campos de las páginas Edición de visita y Detalle de visita, consulte [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139).
  - c Haga clic en Guardar en el caso de la página Edición de visita.
- 4 En la página Detalle de llamada en la sección Muestras distribuidas, haga clic en Nueva.
- 5 En la página Editar muestras distribuidas, haga clic en el icono de búsqueda en el campo Producto y seleccione un producto.  
**NOTA:** sólo pueden seleccionarse los productos del tipo Muestras distribuidas (o Ítems promocionales distribuidos en el caso de que se distribuyan ítems promocionales) que se hayan asignado al representante de ventas, estén presentes en su inventario y estén activos en la fecha de visita actual.
- 6 Haga clic en el icono de búsqueda en el campo Número de lote (#) y seleccione el número de lote que corresponda al producto seleccionado.  
**NOTA:** sólo pueden seleccionarse los lotes de muestra a los que se le está realizando el seguimiento por número de lote en el inventario (es decir, los lotes de muestra que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote). Si no está utilizando números de lotes para realizar el seguimiento, puede saltarse este paso.
- 7 Introduzca la cantidad de la muestra que desea distribuir en el campo Cantidad y haga clic en Guardar.  
 Si todas las condiciones siguientes se cumplen cuando se hace clic en Guardar, Oracle CRM On Demand genera una transacción de *Desembolso* con un detalle para cada muestra distribuida de la visita y envía la transacción de desembolso para que se actualice el inventario de muestras. Si se

realiza de forma correcta la transacción de desembolso, Oracle CRM On Demand cambia el estado a Enviado.

- Las muestras permanecen en el inventario de muestras durante el período que indica la fecha y hora de la llamada.
- El período en el que las muestras se registran es un período no reconciliado. Si el período es reconciliado aparece un mensaje de error.
- Se especifica un número de lote válido para las muestras distribuidas de las que se realiza un seguimiento a través de números de lotes.
- El valor de la cantidad que introduce no es mayor que la cantidad máxima permitida de distribución en una visita.
- La cantidad máxima que se permite distribuir durante el período de asignación no se ha excedido al introducir la cantidad del valor.

**NOTA:** puede distribuir ítems promocionales de forma similar haciendo clic en Nuevo en la sección Ítems promocionales de la página Detalle de visita. Gestione igualmente los ítems de línea detallados de los productos haciendo clic en Nuevo en la sección Productos detallados en la página Detalle de visita.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las distribuciones de muestra:

- [Asignaciones](#) (en la página 535)
- [Gestión de asignaciones](#) (en la página 537)
- [Campos de asignaciones](#) (en la página 539)
- [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139)

## Acerca de las firmas electrónicas

Oracle CRM On Demand puede almacenar datos de firma de forma segura, en formato de imagen, para las muestras proporcionadas. Las imágenes de firma se almacenan en Oracle CRM On Demand, utilizando formatos de imagen estándar. La imagen de firma es una serie de coordenadas x- e y- o cadenas que se pueden almacenar en la base de datos de Oracle CRM On Demand.

Cada actividad de visita registrada para muestras proporcionadas durante una visita de ventas debe disponer de una imagen de firma asociada. Forma parte de la responsabilidad del representante de ventas que proporciona las muestras obtener una firma electrónica de la persona (o compañía) que recibe las muestras. La firma se puede capturar en papel o mediante una aplicación externa (como un dispositivo portátil de mano), y a continuación cargarse en Oracle CRM On Demand a través de la interfaz de servicios Web. El representante de ventas debe capturar la firma cuando se proporcionen las muestras. El representante de ventas no puede entregar las muestras sin antes capturar una firma autorizada.

Los administradores y usuarios autorizados pueden ver las imágenes de firma de muestra en la página Detalle de firma, pero no pueden crearlas, actualizarlas ni eliminarlas. La página Detalle de firma enumera las cuatro firmas capturadas más recientes para las muestras proporcionadas. Los administradores de muestras deben comprobar regularmente las imágenes de firma en la página Detalle de firma para garantizar que las firmas recopiladas de cada contacto son coherentes.

**NOTA:** el acceso a la imagen de firma de muestra está controlado para que sólo los roles que hayan sido designados puedan ver y acceder a las imágenes de firmas de muestras. Sólo los roles con el privilegio Firma pueden acceder a ellas y verlas.

## Comprobación de firmas electrónicas

Utilice el siguiente procedimiento para comprobar la firma asociada a una actividad de visita para muestras que se distribuyen. En este procedimiento se da por hecho que el tipo de registro Firma se presenta como ítem relacionado en la página Detalle de visita. Para obtener más información sobre la presentación de información de ítems relacionados, consulte [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170).

El acceso a la imagen de firma real está controlado para que sólo los roles que hayan sido designados puedan ver y acceder a las imágenes de firmas de muestras. Sólo los roles con el privilegio Firma pueden acceder a ellas y verlas.

Para obtener más información sobre firmas, consulte [Acerca de las firmas electrónicas](#) (en la página 524).

**Antes de comenzar.** Para comprobar firmas electrónicas, el rol de usuario debe incluir el privilegios Activar operaciones básicas de muestras y, en caso de que se necesite, el privilegio Firma.

### Para comprobar firmas de muestras

- 1 En la página inicial de contactos, abra el contacto que desee.
- 2 En la página Detalle del contacto en la sección Visitas, despliegue el campo Asunto para abrir el registro de actividades de visita que desee.
- 3 En la página Detalle de llamada en la sección firma, despliegue el campo Título para abrir el registro de firma de muestra que desee ver.

**NOTA:** no se pueden editar los registros de firmas existentes, ni crear registros nuevos.

- 4 En la página Detalle de firma, puede revisar los detalles de la firma.

En la siguiente tabla se proporciona información relativa a algunos campos de la página Detalle de firma.

| Campo               | Descripción   |
|---------------------|---|
| Encabezado de firma | <p>El campo Encabezado de firma muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Apellido del contacto.</b> Apellido del destinatario de las muestras.</li> <li>■ <b>Nombre del contacto.</b> Nombre del destinatario de las muestras.</li> <li>■ <b>Fecha de firma.</b> Fecha en la que las muestras se han distribuido y fecha en la que se ha tomado la firma autorizada.</li> <li>■ <b>Dirección.</b> Dirección del destinatario que recibe las muestras.</li> <li>■ <b>Nombre y apellido del representante de ventas.</b> Nombre y apellido del representante de ventas que distribuye las muestras.</li> </ul> |

| Campo             | Descripción  |
|-------------------|--|
| Texto de renuncia | El campo Texto de renuncia muestra el texto de renuncia asociado a las muestras distribuidas. No se puede acceder a él ni editarlo.  |
| Control de firmas | <p>Haga clic en el botón para acceder a la imagen de firma, la cual muestra la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ID de sistema de firma de muestra.</b> Identificador único asociado a la firma de muestra.</li> <li>■ <b>ID de actividad.</b> Identificador único del registro de actividad de visita con el que se asocia la firma de muestra.</li> <li>■ <b>Fecha de llamada.</b> Fecha en la que se distribuyen las muestras y fecha en la que se toma la firma autorizada.</li> <li>■ <b>Texto de renuncia.</b> Texto de renuncia asociado a las muestras distribuidas.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> el rol de usuario debe incluir el privilegio Firma para abrir y ver la firma recogida al distribuir las muestras. Si no tiene este privilegio, no tendrá activado el botón Control de firmas.</p> |

## Supervisión de actividades de muestra

El administrador de muestras es responsable del inventario de muestras de la compañía y de asegurarse de que cumple las normas y regulaciones.

**Antes de comenzar.** Para supervisar actividades de muestras, el rol de usuario debe tener asignadas responsabilidades administrativas e incluir los privilegios siguientes:

- Privilegio Activar operaciones básicas de muestras
- Privilegio Activar ajuste de muestras

Para supervisar actividades de muestras, haga clic en la lista que desee supervisar en la sección Lista de transacciones de muestras. En la tabla siguiente se describe el propósito de cada lista.

| Lista de transacciones de muestras | Filtros  |
|------------------------------------|--|
| Transacciones de desembolso        | <p>Presenta todas las muestras que se han enviado y distribuido.</p> <p>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todas las muestras que se han distribuido.</p> |
| Transacciones enviadas             | <p>Presenta todas las muestras que se han enviado y transferido.</p> <p>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todas las muestras que se han devuelto o</p>   |

| Lista de transacciones de muestras | Filtros   |
|------------------------------------|---|
|                                    | pedidos transferidos entre usuarios finales.  |
| Transacciones recibidas            | Presenta todas las muestras que se han enviado y recibido.<br><br>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar pedidos recibidos entre usuarios finales.   |
| Transacciones de ajuste            | Muestra todas las transacciones de ajuste que se han enviado.<br><br>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todos los tipos de transacciones de ajuste que han enviado los usuarios finales y administradores de muestras para solucionar discrepancias entre los recuentos físicos y registros en Oracle CRM On Demand. |
| Transacciones perdidas             | Presenta todas las muestras que se han enviado como ajustes.<br><br>La supervisión de esta lista permite al administrador revisar las muestras que se han perdido.  |

Para obtener más información sobre ver y crear estas listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76) y [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva.

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva, editarla o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni suprimir.

## Campos de transacciones de muestras

Utilice la página Editar transacciones de muestras para agregar una transacción de muestra o actualizar detalles de una existente que tenga el estado En progreso. La página Editar transacciones de muestras presenta el conjunto completo de campos de una transacción de muestra.

**CONSEJO:** también puede editar transacciones de muestra en las páginas Lista de transacciones de muestras y Detalle de transacción de muestra. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).


**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información adicional sobre algunos campos de transacciones de muestras. Según el tipo de transacción de muestra que desee abrir (Transferencia de entrada, Transferencia de salida, Ajuste de inventario, Desembolso, Muestras perdidas), es posible que no sean aplicables todos los campos.

| Campo                                    | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información básica de transacción</b> |  |
| Nombre                                   | Identificador único de la transacción de muestra (generado por el sistema).  |
| Fecha                                    | <p>Fecha de la transacción de muestra.</p> <p>Cuando se introduce una fecha dentro del período activo del inventario, se rellenan automáticamente los campos Período de inventario: fecha de inicio y Período de inventario: fecha final. Si se introduce una fecha que no está dentro de los períodos de inventario existentes o la fecha supera la fecha del sistema actual, aparece un mensaje de error.</p> <p>Las transacciones de muestras no pueden crearse en períodos de reconciliación. Si se introduce una fecha que se encuentra dentro de un período de reconciliación o inactivo, aparece un mensaje de error.</p>   |
| Tipo                                     | <p>El tipo de transacción de muestra puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transferencia de salida</li> <li>■ Ajuste de inventario</li> <li>■ Muestras perdidas</li> <li>■ Desembolso</li> <li>■ Transferencia de entrada</li> </ul> <p>Transferencia de salida, Ajuste de inventario y Muestras perdidas son transacciones generadas por el usuario; Desembolso y Transferencia de entrada son transacciones generadas por el sistema.</p> <p><b>NOTA:</b> es muy importante que no personalice ni cambie el orden de la lista de opciones Tipo para la configuración de campo de transacción de muestras ya que puede afectar a la funcionalidad de la lista de opciones en cascada.</p> |
| Estado                                   | <p>El estado de la transacción de muestra puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En progreso</li> <li>■ Enviado</li> <li>■ Procesado con discrepancias</li> <li>■ En tránsito</li> <li>■ Procesado</li> <li>■ Ajustado</li> </ul>   |
| Fecha de entrega esperada                | Fecha en la que debe entregarse la muestra.  |
| Número de seguimiento                    | Número exclusivo que el usuario y el cliente pueden utilizar para realizar el seguimiento de la entrega de la muestra.   |
| Nº de paquetes enviados                  | Número de paquetes que se han incluido en la muestra.  |



| Campo                                  | Descripción   |
|--|---|
| Transferir a                           | <p>Persona a la que se registra una transacción de transferencia de salida. Esta persona recibe la muestra y debe realizar acuse de recibo de la misma.</p> <p>Este campo es obligatorio cuando se crea una transacción de transferencia de salida.</p>   |
| Transferir desde                       | <p>Persona que va a transferir las muestras, es decir, la persona que ha creado la transacción Transferencia de salida.</p>   |
| Período de inventario: fecha de inicio | <p>Fecha de inicio del período de inventario asociada a la transacción de muestra. Este campo es de sólo lectura y se rellena automáticamente cuando la fecha que se introduce en el campo Fecha cae dentro de un período activo de inventario.</p> <p>El período de inventario limita los números de lote de muestras y productos que pueden seleccionarse cuando se agregan detalles de ítem de transacción y asegura que en el período de inventario seleccionado sólo puedan seleccionarse números de lote de productos y muestras válidos.</p> |
| Período de inventario: fecha final     | <p>La fecha final del período de inventario asociada a la transacción de muestra. Este campo es de sólo lectura y se rellena automáticamente cuando la fecha que se introduce en el campo Fecha cae dentro de un período activo de inventario.</p> <p>El período de inventario limita los números de lote de muestras y productos que pueden seleccionarse cuando se agregan detalles de ítem de transacción y asegura que en el período de inventario seleccionado sólo puedan seleccionarse números de lote de productos y muestras válidos.</p>  |
| Motivo del ajuste                      | <p>Motivo de la creación o ajuste de la transacción de muestra. Entre los códigos de los motivos se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pérdida</li> <li>■ Hallazgo</li> <li>■ Robo</li> <li>■ Error humano</li> <li>■ Recuento inicial</li> <li>■ Solicitud</li> </ul>   |
| Comentarios                            | <p>El usuario puede introducir información adicional sobre la transacción de muestra en este campo.</p>   |

| Campo           | Descripción   |
|-----------------|---|
| Archivo adjunto | <p>Si este campo aparece en la página, puede adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra. Este campo inicialmente muestra un icono de clip en la página de edición del registro:</p>  <p>Puede adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra haciendo clic en el icono de clip en la página de edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar.</p> <p>Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo.</p> <p>Puede adjuntar sólo un archivo a cada registro de transacción de muestra.</p> <p>Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte <a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto</a> (consulte "<a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos</a>" en la página 108).</p> |

#### Información básica del contacto

**NOTA:** esta información de sólo lectura se rellena sólo para transacciones de desembolso. Oracle CRM On Demand genera automáticamente las transacciones de desembolso cuando los representantes de ventas distribuyen o desembolsan muestras durante una visita de ventas. Para obtener más información, consulte [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 522) y [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 520).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Contacto                        | Nombre completo del médico o contacto del hospital donde se ha realizado el desembolso. |
| Nombre del contacto             | Nombre del contacto al que se ha realizado el desembolso.                               |
| Apellidos del contacto          | Apellidos del contacto al que se ha realizado el desembolso.                            |
| Tipo de contacto                | Tipo de contacto.   |
| Cuenta del contacto             | Cuenta asociada a este contacto.  |
| Correo electrónico del contacto | Dirección de correo electrónico para este contacto.                                     |

#### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestras:

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 511)
- [Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra](#) (en la página 511)

- [Gestión de transacciones de muestras](#) (consulte "[Gestión de transacciones de muestra](#)" en la página 514)

## Ítems de transacción

Utilice la página Ítems de transacción para crear, actualizar y realizar seguimiento de los ítems de transacción de las muestras.

Un *ítem de transacción* registra los detalles de los ítems promocionales o muestras asociados a una transacción de muestra. Cada transacción de muestra debe tener al menos un detalle de ítem de transacción. Esta información se utiliza para calcular un recuento de inventario en ejecución para los representantes de ventas. Las transacciones de muestras se utilizan en los procesos de reconciliación para contar todos los ítems promocionales y muestras que se han asignado a un representante de ventas.

## Gestión de ítems de transacción

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de ítems de transacción, consulte:

- [Modificación de la muestra en un ítem de transacción](#) (en la página 531)
- [Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción](#) (en la página 532)
- [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 521)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

- [Ítems de transacción](#) (en la página 531)
- [Campos de ítems de transacción](#) (en la página 533)
- [Campos de producto](#) (en la página 534)

## Modificación de la muestra en un ítem de transacción

Utilice la página Editar producto para modificar la muestra en un ítem de transacción. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto.

**Antes de comenzar.** Para modificar muestras en un ítem de transacción, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

#### *Para modificar la muestra en un ítem de transacción*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.  
**NOTA:** el registro de transacción que abra debe tener el estado En progreso. Las transacciones con el estado Enviado no pueden modificarse.
- 2 En la página Detalle de transacción de muestra, vaya al detalle del ítem de transacción que desee modificar.
- 3 En el campo Muestra del detalle del ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar una muestra diferente que asociar al detalle del ítem de transacción, en caso de que sea necesario.
- 4 En el campo Muestra del detalle del ítem de transacción, haga clic en el nombre de la muestra y en Editar en la página Detalles del producto, y modifique los campos que necesite.

Para obtener más información, consulte [Campos de producto](#) (en la página 534).

### **Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción**

Utilice la página Editar lote de muestra para modificar el lote de muestra en un ítem de transacción. La página Editar lote de muestra presenta el conjunto completo de campos de un lote de muestra.

**Antes de comenzar.** Para modificar lotes de muestra en un ítem de transacción, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

#### *Para modificar el lote de muestra en un ítem de transacción*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.  
**NOTA:** el registro de transacción que abra debe tener el estado En progreso. Las transacciones con el estado Enviado no pueden modificarse.
- 2 En la página Detalle de transacción de muestra, vaya al detalle del ítem de transacción que desee modificar.
- 3 En el campo Número de lote del detalle del ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestra diferente que asociar al detalle del ítem de transacción, en caso de que sea necesario.  
**NOTA:** sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando con un número de lote, es decir, los lotes de muestra que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote.

- 4 En el campo Número de lote del detalle del ítem de transacción, haga clic en el nombre del lote de muestra y en Editar en la página Detalle de lote de muestra, y modifique los campos del lote de muestra según necesite. Para obtener más información, consulte [Campos de lote de muestra](#) (en la página 543).

## Campos de ítems de transacción

Utilice la página Editar ítem de transacción para agregar un ítem de transacción o actualizar detalles de uno existente.

**CONSEJO:** puede editar ítems de transacción en la página Detalle del ítem de transacción. Para obtener más detalles sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registros](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre varios campos de ítem de transacción.

| Campo           | Descripción  |
|-----------------|--|
| Número de línea | Número exclusivo que se asigna manualmente a cada ítem.  |
| Muestra         | Nombre de la muestra o ítem promocional.   |
| Número de lote  | <p>Nombre o número exclusivo asignado a la muestra para poder realizar su seguimiento. El seguimiento de una muestra puede realizarse o no a través del número de lote. Este campo es opcional.</p> <p><b>NOTA:</b> al agregar o actualizar un ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestra. Sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando por número de lote, es decir, lotes de muestras que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote. Para obtener más información sobre los lotes de muestra, consulte <a href="#">Lotes de muestra</a> (en la página 540) y <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 543).</p> |
| Cantidad        | <p>Cantidad de la muestra. Este campo es obligatorio.</p> <p><b>NOTA:</b> si el valor de la cantidad es inferior a la cantidad inicial del inventario de muestras transferida desde las oficinas centrales, utilice el signo menos con el valor numérico. Este campo es importante para registrar ajustes de pérdida, robo o error humano, por ejemplo.</p>  |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems de transacción:

- [Ítems de transacción](#) (en la página 531)
- [Gestión de ítems de transacción](#) (en la página 531)
- [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 521)

## Campos de producto

Utilice la página Editar producto para definir y gestionar la lista de productos de la compañía. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto. Para obtener más información sobre la configuración de productos para la compañía, consulte [Configurar los productos de la compañía](#) (en la página 1628).

**CONSEJO:** puede editar productos en la página Detalle del producto. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registros](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de producto.

| Campo                                      | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información clave sobre el producto</b> |  |
| Nombre del producto                        | Nombre que recibe el producto.   |
| Categoría de producto                      | <p>Categoría del producto, tal y como la ha definido el administrador de productos de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítems promocionales distribuidos</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> no cambie los datos base de la categoría de producto. Algunos filtros de Oracle CRM On Demand se han creado para Muestras distribuidas e Ítems promocionales distribuidos. Puede agregar nuevas categorías en función de las necesidades de los clientes.</p> |
| Solución                                   | <p>Archivo de imagen de producto asociado a este producto. El archivo de imagen se utiliza para describir el producto en una visita de ventas.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo está disponible con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, pero es posible que no esté disponible con su configuración. Si no está disponible y lo necesita, póngase en contacto con el administrador de la compañía.</p>   |
| Nº de pieza                                | Número de pieza de fabricante asociado al producto. La compañía especifica este número.  |
| Disponible para pedido                     | <p>Casilla de verificación que indica cómo puede pedirse el producto de muestra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está marcada, el producto de muestra puede pedirse a través del representante de ventas y puede enviarse desde la compañía a un médico, clínica u hospital.</li> <li>■ Si no está marcada, la muestra sólo puede obtenerse cuando el</li> </ul>   |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
|                              | representante de ventas la distribuye.   |
| Tipo                         | <p>El tipo de producto puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Producto.</b> Ítem físico fabricado por el cliente.</li> <li>■ <b>Servicio.</b> Evento de valor añadido que proporciona un servicio al cliente que puede incluir tanto ítems como tiempo de consulta.</li> <li>■ <b>Formación.</b> Evento de valor añadido que ofrece educación al cliente y que incluye tanto ítems como laboratorios, manuales, prácticas, clases, etc.</li> </ul>   |
| Estado                       | <p>La compañía define el estado del producto, cuyo valor puede ser alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Disponible.</b> El producto está disponible para las transferencias y distribuciones de muestras.</li> <li>■ <b>Activo.</b> Existen transferencias y distribuciones activas de esta muestra.</li> <li>■ <b>Pendiente.</b> El producto no está listo para distribuirse, pero está en proceso.</li> <li>■ <b>Paquete.</b> Se ha empaquetado un grupo de productos o servicios y dependen unos de otros.</li> <li>■ <b>Prototipo.</b> Producto que aún no está listo para disponibilidad general, pero puede examinarse o estudiarse un ejemplo del producto.</li> <li>■ <b>Finalizado.</b> El producto ya no está disponible para transferencia y distribuciones de muestras y no lo volverá a estar en el futuro.</li> <li>■ <b>Cerrado.</b> Indica lo mismo que Finalizado, pero el producto estará disponible hasta que no quede ningún producto que transferir o distribuir.</li> </ul> |
| <b>Información adicional</b> |  |
| Creado                       | Fecha y hora en que se ha creado el registro y el usuario que lo ha creado.  |
| Modificado                   | Fecha y hora en que se ha modificado el registro y el usuario último que lo ha modificado.   |
| Descripción                  | Descripción de la muestra del producto.  |

## Asignaciones

Utilice la página Asignaciones para crear, actualizar y realizar el seguimiento de una muestra.

El administrador de muestras de una compañía farmacéutica define un registro de asignación. Este registro de asignación determina el período en el que los productos de muestra se entregan a los representantes de ventas que se encargan de distribuirlos a clínicas, hospitales o médicos. Además, la asignación incluye la siguiente información:

- El número de muestras de un producto particular que está permitido distribuir al mismo tiempo
- El número máximo de muestras que un representante de ventas puede distribuir a un lugar específico

Esta función permite al administrador de muestras establecer estos parámetros sobre el producto y transmitir esta información a todos los representantes de ventas. Al utilizar asignaciones, se puede definir el período de asignación, asignar muestras dentro de un período de asignación, ver la lista de muestras disponibles para cada período de asignación y establecer los parámetros máximos de distribución de una muestra durante un período de asignación.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de asignaciones, puede que la ficha Asignación quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de asignaciones

La página inicial de asignaciones es el punto de partida para gestionar asignaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de asignaciones. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con asignaciones, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### Creación de una asignación

El administrador de muestras crea una nueva asignación haciendo clic en el botón Nueva en la sección Asignaciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de asignación](#) (consulte "Campos de asignaciones" en la página 539).

### Trabajar con listas de asignaciones

La sección Lista de asignaciones muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar a la vez. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las asignaciones.

| Lista de asignaciones                  | Filtros  |
|--|--|
| Todas las asignaciones                 | Todas las asignaciones que puede ver, independientemente del propietario.                          |
| Asignaciones modificadas recientemente | Todas las asignaciones con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.



Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de asignaciones recientes

La sección Asignaciones modificadas recientemente muestra las asignaciones que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de asignaciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de asignaciones:

- Asignaciones creadas recientemente
- Asignaciones modificadas recientemente
- Mis asignaciones creadas recientemente
- Mis asignaciones modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de de asignaciones)

### *Para agregar secciones a la página inicial de asignaciones*

- 1 En la página inicial de asignaciones, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de asignaciones, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- [Asignaciones](#) (en la página 535)
- [Campos de asignaciones](#) (en la página 539)
- [Gestión de asignaciones](#) (en la página 537)

## Gestión de asignaciones

Para obtener procedimientos detallados sobre la gestión de asignaciones, consulte:

- [Asignación de muestras a usuarios finales](#) (en la página 538)
- [Modificación de la muestra en una asignación](#) (en la página 539)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- [Asignaciones](#) (en la página 535)
- [Trabajar con la página inicial de asignaciones](#) (en la página 536)
- [Campos de asignaciones](#) (en la página 539)

## Asignación de muestras a usuarios finales

Utilice la página de detalles de la asignación para asignar muestras a un usuario final.

Para agregar varios registros de asignaciones, es recomendable que el administrador de muestras cree un archivo de importación (en el que se designen usuarios finales a asignaciones de productos) y luego cargue los datos en Oracle CRM On Demand.

**Antes de comenzar.** Para asignar muestras a usuarios finales, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para asignar muestras a un usuario final*

- 1 En la página Lista de asignaciones, despliegue el campo Tipo de asignación para abrir el registro de asignación que desee.
- 2 En la página de detalles de la asignación, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Propietario y seleccione el usuario final. Haga clic en Guardar.

## Modificación de la muestra en una asignación

Utilice la página Editar producto para modificar la muestra en una asignación. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto.

**Antes de comenzar.** Para modificar la muestra en una asignación, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### Para modificar la muestra en una asignación

- 1 En la página Lista de asignaciones, despliegue el campo Tipo de asignación para abrir el registro de asignación que desee modificar.
- 2 En la página de detalles de la asignación en el campo Muestra, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar una muestra diferente para asociarla con un registro de asignación en caso de que sea necesario.
- 3 En la página de detalles de la asignación en el campo Muestra, haga clic en el nombre de la muestra, luego en Editar en la página Detalles del producto y modifique los campos según necesite (consulte [Campos de producto](#) (en la página 534) para obtener más información).

## Campos de asignaciones

La página Editar asignación le permite agregar asignaciones o actualizar los detalles de asignaciones existentes. En la página Editar asignación se muestra todo el conjunto de campos de una asignación.

**CONSEJO:** también puede editar asignaciones en la página Lista de asignaciones y en la página de detalles de la asignación. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de la asignación.

| Campo              | Descripción  |
|--------------------|--|
| Tipo de asignación | El administrador de la compañía es quien se encarga de definir el nombre de la asignación, el cual debe ser único. Estos son algunos ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asignación de muestra</li> <li>■ Asignación de ítem promocional</li> </ul>   |
| Activo             | El estado de la asignación puede ser uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Activo.</b> Indica que aún no se ha alcanzado la fecha final del período de asignación.</li> <li>■ <b>Inactivo.</b> Indica que el período de asignación ha finalizado y la fecha final se ha alcanzado.</li> </ul> |

| Campo                    | Descripción  |
|--------------------------|--|
| Propietario              | Propietario de la asignación. Es la persona a la que el administrador de muestras asigna la asignación.  |
| Muestra                  | Muestra de producto asociada a la asignación.<br><br><b>NOTA:</b> al crear un nuevo registro de asignación, sólo pueden introducirse en este campo los productos que hayan sido clasificados como muestras, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas. |
| Cantidad máxima          | Cantidad máxima que se permite dejar por visita.   |
| Cantidad de asignaciones | Cantidad máxima que se permite dejar durante el período de asignación.   |
| Fecha de inicio          | Fecha de inicio de esta asignación.  |
| Fecha final              | Fecha final de esta asignación.  |
| Detener muestras         | Casilla de verificación para indicar si se puede continuar la entrega de muestras:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está seleccionada, no se permite más dejar muestras.</li> <li>■ Si no está seleccionada, se permite dejar muestras.</li> </ul>         |
| Ordenar por              | Este campo permite que los representantes de ventas vean sus asignaciones en un orden determinado.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- [Asignaciones](#) (en la página 535)
- [Trabajar con la página inicial de asignaciones](#) (en la página 536)
- [Gestión de asignaciones](#) (en la página 537)

## Lotes de muestra

En las páginas de Lote de muestra se pueden crear, actualizar lotes y realizar un seguimiento de ellos.

Cuando se fabrica un producto, se le da un número de lote. Este número lo utilizan las compañías para realizar un seguimiento de sus productos. La realización de este seguimiento es esencial si se tiene que recuperar el producto o si se detecta algún defecto durante la producción. Para muchas compañías es muy importante conocer dónde localizar sus productos. Oracle CRM On Demand ofrece la opción de realizar el seguimiento de las muestras que se están distribuyendo mediante los números de lotes. El administrador de muestras de una compañía decide si utilizar o no los números de lotes.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de lotes de muestra, puede que la ficha Lote de muestra quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de lote de muestra

La página inicial de lote de muestra es el punto de partida para gestionar lotes. Esta página muestra información que le resultará importante.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de lote de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con lotes de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

## Creación de un lote de muestra

Se puede crear un nuevo lote de muestra haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Lotes de muestra vistos recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de lote de muestra](#) (en la página 543).

## Trabajar con Listas de lotes de muestra

La sección Lista de lotes de muestra presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de los lotes de muestra.

| Lista de lotes de muestra                  | Filtros  |
|--|--|
| Todos los lotes de muestra                 | <p>Todos los lotes de muestra que puede ver, independientemente del propietario.</p> <p><b>NOTA:</b> en la lista Todos los lotes de muestra sólo aparecen los lotes de muestra a los que se les ha realizado seguimiento con un número de lote en el inventario (consulte <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 543) para obtener más información).</p>                                |
| Lotes de muestra modificados recientemente | <p>Todos los lotes de muestra con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.</p> <p><b>NOTA:</b> en la lista Lotes de muestra modificados recientemente sólo aparecen los lotes de muestra a los que se les ha realizado un seguimiento con un número de lote en el inventario (consulte <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 543) para obtener más</p> |

| Lista de lotes de muestra | Filtros       |
|---------------------------|---------------|
|                           | información). |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de lotes de muestra recientes

La sección Lotes de muestra modificados recientemente muestra los lotes de muestra que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de lote de muestra

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de lote de muestra:

- Lotes de muestra creados recientemente
- Lotes de muestra modificados recientemente
- Mis lotes de muestra creados recientemente
- Mis lotes de muestra modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de lote de muestra)

### *Para agregar secciones a la página inicial de lote de muestra*

- 1 En la página inicial de lote de muestra, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de página inicial de lote de muestra, utilice las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- [Lotes de muestra](#) (en la página 540)
- [Campos de lote de muestra](#) (en la página 543)

- [Gestión de lotes de muestra](#) (en la página 543)

## Gestión de lotes de muestra

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- [Lotes de muestra](#) (en la página 540)
- [Trabajar con la página inicial de lote de muestra](#) (en la página 541)
- [Campos de lote de muestra](#) (en la página 543)

## Campos de lote de muestra

Utilice la página Editar lote de muestra para agregar un lote de muestra o actualizar detalles de un lote de muestra existente. La página Editar lote de muestra presenta el conjunto completo de campos correspondientes a un lote de muestra.

**CONSEJO:** también puede editar lotes de muestra en las páginas Lista de lote de muestra y Detalle de lote de muestra. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre varios campos de lote de muestra.

| Campo          | Descripción  |
|----------------|--|
| Número de lote | Número de lote de fabricación especificado para un producto. |

| Campo                | Descripción  |
|----------------------|--|
| Muestra              | Nombre del producto de muestra.<br><br><b>NOTA:</b> al crear un nuevo registro de lote de muestra, sólo pueden introducirse los productos que han sido calificados como muestra, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.  |
| Fecha de inicio      | Fecha en la que se encuentra disponible el lote de muestra.  |
| Fecha de caducidad   | Fecha en la que caduca el lote de muestra.   |
| Días cortos          | Número de días para los que el administrador de muestras ha determinado detener el muestreo, antes de la fecha de caducidad. Este valor numérico se utiliza en el cálculo de la fecha límite.  |
| Fecha de corte       | Fecha calculada en la que el lote de muestra ya no está más disponible para dejarse. Este fecha la calcula Oracle CRM On Demand restando el número de días cortos a la fecha de caducidad.   |
| Estado               | Este campo es de sólo lectura e indica si la muestra puede realizarse. Los posibles valores son los siguientes:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bueno.</b> Indica que la fecha actual es anterior a la de corte.</li> <li>■ <b>Caducado.</b> Indica que la fecha actual es posterior a la de caducidad.</li> <li>■ <b>Corto plazo.</b> Indica que la fecha actual se encuentra entre la de caducidad y la de corte.</li> </ul>                              |
| Inventario por lote  | Casilla de verificación que indica si se está realizando seguimiento del lote de muestra por número de lote en el inventario. El administrador de la compañía define este campo.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está seleccionado, se realiza el seguimiento por número de lote del lote de muestra en el inventario.</li> <li>■ Si no está seleccionado, no se realiza el seguimiento por número de lote del lote de muestra en el inventario.</li> </ul> |
| Muestra: N° de pieza | Número de producto de la muestra.  |
| Creado               | Fecha y usuario que ha creado el lote de muestra.  |
| Modificado           | Fecha y usuario que ha modificado por última vez el lote de muestra.   |
| Descripción          | Descripción general del lote de muestra.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- [Lotes de muestra](#) (en la página 540)
- [Trabajar con la página inicial de lote de muestra](#) (en la página 541)
- [Gestión de lotes de muestra](#) (en la página 543)



## Renuncia de muestra

Utilice las páginas de renuncia de muestra para crear, actualizar y realizar el seguimiento de las renunciaciones de muestra para una compañía. Cuando un representante de ventas captura una firma para una muestra entregada, se presenta al médico la renuncia corporativa para que pueda verla.

La *renuncia de muestra* es el texto que se muestra para rechazar la responsabilidad de determinados efectos adversos y reducir la responsabilidad legal derivada de una muestra de producto entregada a un médico u otro profesional de la sanidad. El texto de cada renuncia se redacta cuidadosamente y debe ser aprobado por el departamento legal, de marketing y de compatibilidad de muestras de la compañía farmacéutica, o ambos. En Oracle CRM On Demand, sólo hay un texto de renuncia de muestra activo para cada compañía.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de la renuncia, puede que la ficha Renuncia de muestra quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra

La página inicial de la renuncia de muestra es el punto de partida para la administración de las renunciaciones de muestra. Esta página muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la renuncia de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con renunciaciones de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

## Creación de una renuncia de muestra

Puede crear una renuncia de muestra haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Renunciaciones de muestra modificadas recientemente. Todas las renunciaciones tienen el estado Inactivas al crearse. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y Campos de la renuncia de muestra.

## Trabajar con listas de renunciaciones de muestra

La sección Listas de renunciaciones de muestra presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de renunciaciones de muestra.

| Lista de renunciaciones de muestra | Filtros |
|------------------------------------|---------|
|------------------------------------|---------|

| Lista de renunciaciones de muestra                  | Filtros  |
|---|--|
| Todas las renunciaciones de muestra                 | Todas las renunciaciones de muestra que puede ver, independientemente del propietario de la renuncia de muestra. |
| Renunciaciones de muestra modificadas recientemente | Todas las renunciaciones de muestra que se han modificado recientemente, ordenadas por fecha de modificación.    |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de renunciaciones de muestra recientes

La sección Renunciaciones de muestra modificadas recientemente presenta las últimas cláusulas que han sido modificadas.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de renunciaciones de muestra

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de renunciaciones de muestra:

- Renunciaciones de muestra creadas recientemente
- Renunciaciones de muestra modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la renuncia de muestra).

### *Para agregar secciones a la página inicial de la renuncia de muestra*

- 1 En la página inicial de la renuncia de muestra, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la renuncia de muestra, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones de la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las renunciaciones de muestra:

- [Renuncia de muestra](#) (en la página 545)
- [Campos de la renuncia de muestra](#) (en la página 548)

- [Gestión de renunciaciones de muestra](#) (en la página 547)

## Gestión de renunciaciones de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de renunciaciones de muestra, consulte:

- [Activación de una renuncia de muestra](#) (en la página 547)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

- [Renuncia de muestra](#) (en la página 545)
- [Campos de la renuncia de muestra](#) (en la página 548)
- [Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra](#) (en la página 545)

## Activación de una renuncia de muestra

A todos los registros de renuncia de muestra se les asigna automáticamente el estado Inactivo en el momento de la creación. Cuando todo el texto de la renuncia de muestra haya sido definido y aprobado por los departamentos correspondientes dentro de la compañía, podrá activar el registro de renuncia de muestra.

Se aplicarán las siguientes restricciones a las renunciaciones de muestra:

- Sólo podrá haber activo un registro de renuncia de muestra al mismo tiempo.
- No se pueden realizar cambios en una renuncia de muestra que esté caducada o que esté activa en esos momentos.
- Los representantes de ventas, médicos u otros profesionales de la salud pueden ver la renuncia de muestra que está actualmente activa durante el proceso de captura de firmas.

**Antes de comenzar.** Para activar renunciaciones de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### Para activar un registro de renuncia de muestra

- 1 En la página Lista de renunciaciones de muestra, haga clic en Editar para abrir el registro de renuncia de muestra que desee. El registro que seleccione debe tener el estado Inactivo.
- 2 En la página Editar renuncia de muestra, haga clic en Activar para activar el registro de renuncia de muestra.

Al hacerlo:

- Se definirá la fecha de inicio de la renuncia de muestra recién activada y la fecha de finalización de la renuncia de muestra que estaba activa anteriormente (si la hubiera).
- Se establece el estado Caducado para los cambios realizados en la renuncia de muestra que estaba activa anteriormente.

**NOTA:** el botón Activar está desactivado cuando se abre un registro de renuncia de muestra Activo o Caducado.

## Campos de la renuncia de muestra

Utilice la página Editar renuncia de muestra para crear una renuncia de muestra o actualizar la información de una renuncia de muestra existente. En la página Editar renuncia de muestra se muestran todos los campos de una renuncia de muestra.

**CONSEJO:** también puede editar las renunciaciones de muestra en la página Lista de renunciaciones de muestra y en la página Detalles de la renuncia de muestra. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de la renuncia de muestra.

| Campo             | Descripción  |
|-------------------|--|
| Texto de renuncia | Texto de renuncia que se desea insertar.   |
| Estado            | Estado del texto de renuncia, que puede tener uno de los valores siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inactivo.</b> Todos los registros de la renuncia de muestra tienen este estado cuando se crean.</li> <li>■ <b>Activo.</b> Cuando se activa un registro de renuncia de muestra, el estado cambia a Activo. Sólo puede haber un registro de renuncia de muestra activo al mismo tiempo.</li> <li>■ <b>Caducado.</b> Cuando se crea y activa un registro de renuncia de muestra nuevo, el estado del registro de renuncia de muestra que estaba activo hasta ese momento cambia a Caducado.</li> </ul> |
| Fecha de inicio   | Fecha en la que la renuncia pasa a estar activa.<br>Este campo queda en blanco cuando se crea un registro de renuncia de   |

| Campo       | Descripción  |
|-------------|--|
|             | muestra. Cuando se activa el registro, Oracle CRM On Demand lo rellena con la fecha actual.  |
| Fecha final | Fecha en la que caduca la renuncia de muestra.<br><br>Este campo queda en blanco cuando se crea un registro de renuncia de muestra. Cuando se activa el registro nuevo, Oracle CRM On Demand lo rellena con la fecha actual. |
| Comentarios | Comentarios generales relativos a la renuncia. Sólo se pueden agregar comentarios a las renunciaciones de muestra inactivas.   |
| Creado      | Información de registro sobre cuándo se creó la renuncia y qué usuario creó.   |
| Modificado  | Información de registro sobre cuándo fue la última vez que se modificó la renuncia y qué usuario la modificó.  |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las renunciaciones de muestra:

- [Renuncia de muestra](#) (en la página 545)
- [Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra](#) (en la página 545)
- [Gestión de renunciaciones de muestra](#) (en la página 547)

# Entrega de contenido personalizado

Este tema realiza una introducción a las funciones de Entrega de contenido personalizado (ECP) disponibles en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Acerca de Entrega de contenido personalizado

La entrega de contenido personalizado (ECP) es una solución de marketing de ciclo cerrado de Oracle para presentaciones electrónicas. ECP permite a las organizaciones de ventas y marketing administrar el contenido digital, crear planes de mensajes y distribuirlos entre el personal de ventas de campo. Las organizaciones de ventas pueden entregar presentaciones a los clientes al mismo tiempo que capturan métricas de sus respuestas y las pasan a la organización de marketing para realizar el análisis de ciclo cerrado. Se necesita ECP para la entrega de presentaciones y la captura de métricas de respuestas de cliente.

## Escenario de utilización de ECP

La ECP de Oracle CRM On Demand permite a los usuarios:

- Gestionar contenido digital
- Gestionar planes de mensajes

## ■ Almacenar las respuestas de los clientes a los planes de mensajes

Los usuarios a los se dirige la ECP de Oracle CRM On Demand son gestores de productos, gestores de operaciones de ventas y otros que desarrollen garantías que se utilicen en el campo de fuerza de ventas.

El siguiente escenario ofrece una visión general de cómo debe utilizarse la función de ECP:

### 1 Gestionar contenido digital

El contenido digital (archivos de gráficos) se adjunta primero a un registro de solución. ECP admite una gran variedad de formatos de gráficos, aunque el más común es el SWF, que permite presentaciones Rich-Media. Se puede adjuntar al mismo registro de solución la imagen reducida correspondiente (normalmente, un archivo PNG, GIF o JPG) para ofrecer una representación gráfica reducida de un archivo de medios mayor. El registro de soluciones incluye campos de metadatos del archivo adjunto, como la fecha de caducidad o si ha recibido aprobación legal o de marketing.

Para configurar registros de soluciones, consulte [Soluciones](#) (en la página 309).

### 2 Gestionar planes de mensajes

Tras adjuntar los archivos gráficos a los registros de soluciones, los usuarios pueden crear planes de mensajes, que consisten en una colección de archivos multimedia unidos con el objetivo de transmitir un mensaje de ventas. Los usuarios especifican una secuencia de elementos de planes de mensajes que constituyen un plan de mensajes. Cada elemento del plan de mensajes corresponde a un registro de solución y a su contenido digital asociado, e incluye archivos multimedia relacionados que puede utilizar un presentador para dar más detalles de un tema determinado. Mientras que un registro de soluciones está formado por un archivo multimedia que puede ser utilizado por varios planes de mensajes, un elemento de plan de mensajes representa una única instancia de un archivo multimedia de soluciones determinado, con metadatos específicos para el uso de un archivo multimedia en un plan de mensajes concreto.

Para configurar un plan de mensajes y sus registros asociados, consulte [Planes de mensajes](#) (en la página 550), [Ítems de planes de mensajes](#) (consulte "[Ítems del plan de mensajería](#)" en la página 557) y [Relaciones de los ítems de planes de mensajes](#) (consulte "[Relaciones de ítems del plan de mensajería](#)" en la página 562).

### 3 Almacenar las respuestas de los clientes a los planes de mensajes

Los planes de mensajería se entregan en una aplicación externa a Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand recibe las opiniones de los destinatarios desde la aplicación externa y almacena la información. Estas opiniones se almacenan durante períodos de tiempo cortos dentro de la entrega del plan de mensajes y puede asociarse con respuestas predefinidas.

Para configurar respuestas a mensajes, consulte [Ajuste de respuestas de mensajes](#) (consulte "[Ajuste de respuestas a mensajes](#)" en la página 151).

## Planes de mensajes

Use las páginas Plan de mensajes para crear, actualizar y realizar el seguimiento de los planes de mensajes.

Un *plan de mensajes* es una presentación realizada mediante una computadora personal o una computadora tablet. Los usuarios de ventas utilizan un plan de mensajes para describir los productos y realizar un

seguimiento de los comentarios del cliente. Las páginas de plan de mensajes capturan varios atributos de un plan de mensajes, como el producto que incluye, la fecha de caducidad del plan de mensajes y otros atributos.

Los gerentes de marca, gerentes de producto y gerentes de operaciones de ventas crean planes de mensajes. Los planes de mensajes consisten en una secuencia específica de contenido para que los usuarios de ventas realicen presentaciones que cumplan las directrices legales y de marketing de la compañía.

Un plan de mensajes puede contener cualquier cantidad de ítems de plan de mensajes en una secuencia determinada, similar a la presentación tradicional consistente en una serie de presentaciones. O bien, un plan de mensajes puede ser una presentación con un mensaje concreto. Al crear una actividad, los representantes de ventas pueden revisar los planes de mensajes recomendados para la actividad, por ejemplo, una visita de ventas, tarea o cita, para comprobar si existen recomendaciones. Las recomendaciones del plan de mensajes se basan en las coincidencias de segmentos y en asociaciones de objetivos entre el plan de mensajes y la visita de ventas, tarea o cita. Para obtener más información, consulte [Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades](#) (en la página 554).

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye la administración de la información del plan de mensajes, puede que la ficha del plan de mensajes quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas del plan de mensajes.

## Trabajar con la página inicial de planes de mensajería

La página inicial de planes de mensajería es el punto de partida para gestionar registros de planes de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de planes de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de un plan de mensajería

Puede crear un plan de mensajería nuevo haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes de mensajería modificados recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del plan de mensajería](#) (consulte "Campos de plan de mensajes" en la página 555).

### Trabajar con listas de planes de mensajería

La sección Listas de planes de mensajería presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de planes de mensajería.

| Lista de planes de mensajería  | Filtros  |
|--------------------------------|--|
| Todos los planes de mensajería | Todos los planes de mensajería que puede ver, independientemente del |

| Lista de planes de mensajería                  | Filtros   |
|--|---|
|  | propietario del plan de mensajería.   |
| Planes de mensajería modificados recientemente | Todos los planes de mensajería en los que aparece su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de planes de mensajería recientes

En la sección Planes de mensajería modificados recientemente aparecen los últimos planes de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de planes de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de planes de mensajería:

- Planes de mensajería creados recientemente
- Planes de mensajería modificados recientemente
- Mis planes de mensajería creados recientemente
- Mis planes de mensajería modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de los planes de mensajería).

### Para agregar secciones a la página inicial de planes de mensajería

- 1 En la página inicial de planes de mensajería, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de planes de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de planes de mensajes

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de planes de mensajería, consulte:



- [Adición de libros a un plan de mensajería](#) (en la página 553)
- [Adición de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 554)
- [Revisar planes de mensajes recomendados para las actividades](#) (consulte "[Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades](#)" en la página 554)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de mensajería:

- [Planes de mensajes](#) (en la página 550)
- [Trabajar con la página inicial de planes de mensajería](#) (en la página 551)
- [Campos de plan de mensajería](#) (consulte "[Campos de plan de mensajes](#)" en la página 555)

**NOTA:** el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de planes de mensajería.

## Adición de libros a un plan de mensajería

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros a un plan de mensajería. Después de agregar un libro a un plan de mensajería, el libro se puede modificar o quitar. Para este procedimiento, se entiende que el libro está expuesto como un ítem relacionado en la página Detalle del plan de mensajería. Si desea más información sobre la exposición de los ítems relacionados, consulte [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170).

### *Para agregar un libro a un plan de mensajería*

- 1 En la página Lista de planes de mensajería, abra el plan de mensajería que desee.

- 2 En la página Detalle del plan de mensajería, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
- 3 En el selector de libros, seleccione el libro que desee agregar al plan de mensajería y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Si desea más información sobre los libros, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).

## Adición de ítems del plan de mensajería

Se puede agregar un ítem del plan de mensajería a un plan de mensajería. Un ítem del plan de mensajería contiene información sobre los ítems que conforman un plan de mensajería. Si desea más información sobre los ítems del plan de mensajería, consulte [Ítems del plan de mensajería](#) (en la página 557).

**NOTA:** si no aparece la sección de ítems relacionados Relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Detalle del contacto, agregue esta sección de ítem relacionado, siguiendo los pasos descritos en [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170), o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para agregar un ítem del plan de mensajería a un plan de mensajería*

- 1 Desde la página Detalle del plan de mensajería, desplácese hasta la sección Ítem del plan de mensajería y haga clic en Nuevo.
- 2 Complete los campos tal como se describe en [Campos del ítem del plan de mensajería](#) (en la página 560) y, a continuación, guarde el registro.

## Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades

Durante la creación de la actividad, los representantes de ventas pueden registrar información sobre la cuenta, contacto o producto asociado a la actividad. Los representantes de ventas también pueden revisar los planes de mensajes recomendados para la actividad (visita de ventas, tarea o cita) si existen recomendaciones. Las recomendaciones del plan de mensajes se basan en las coincidencias de segmentos y en asociaciones de objetivos entre el plan de mensajes y la visita de ventas, tarea o cita de la siguiente forma:

- Si el segmento principal o secundario de un plan de mensajes coincide con el segmento especificado para la actividad, aparece una estrella dorada en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.
- Si el objetivo principal o secundario de un plan de mensajes coincide con el objetivo especificado para la actividad, aparece media estrella dorada en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.
- Si ningún segmento u objetivo coincide entre el plan de mensajes y la actividad, aparece una estrella blanca en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.

Para obtener más información sobre visitas de ventas, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 139) y

[Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 522). Para obtener más información sobre actividades, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 129).

Utilice el siguiente procedimiento para revisar los planes de mensajes recomendados para las actividades.

### *Para revisar planes de mensajes recomendados para las actividades*

- 1 Seleccione la actividad para la visita.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles de la visita, tarea o cita para la actividad, desplácese a la sección Visitas y abra la visita de ventas que desea revisar.
- 3 En la página Detalle de visita, desplácese a la sección Planes de mensajes disponibles y revise la lista de planes de mensajes de la siguiente forma:
  - Una estrella dorada en el campo Recomendación indica una coincidencia de segmento entre el plan de mensajes y la actividad.
  - Media estrella dorada en el campo Recomendación indica una coincidencia de objetivos entre el plan de mensajes y la actividad.
  - Una estrella blanca en el campo Recomendación indica que no hay coincidencia (ni de segmento ni de objetivos) entre el plan de mensajes y la actividad.
- 4 Haga clic en el enlace de nombre del plan de mensajes para abrir y revisar el plan de mensajes.

## Campos de plan de mensajes

Utilice la página Editar el plan de mensajería para agregar un plan de mensajería o actualizar los detalles de un plan de mensajería existente. En la página Editar el plan de mensajería se muestran todos los campos de un plan de mensajería.

**CONSEJO:** también puede editar planes de mensajería en la página Lista de planes de mensajería y en la página Detalles del plan de mensajería. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos del plan de mensajería.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de los planes de mensajería</b> |  |
| Nombre  | Nombre del plan de mensajería. (Obligatorio).  |
| Tipo  | Categoría del plan de mensajería. Algunos tipos predefinidos son: Lanzamiento de producto y Mensaje dirigido. Utilice la lista de opciones |

| Campo                          | Descripción  |
|--------------------------------|--|
|                                | para seleccionar un tipo. (Obligatorio).   |
| Producto                       | Producto asociado a este plan de mensajería. Utilice el icono Buscar para seleccionar un producto. (Obligatorio).  |
| Código                         | Campo de texto libre que se puede utilizar para clasificar un plan de mensajería por objetivo, área terapéutica o cualquier otra clasificación propia de la organización.  |
| Estado                         | Estado actual del plan de mensajería. Los valores de estado posibles son: Aprobado, En progreso, Rechazado, Publicado o Enviado. Utilice la lista de opciones para seleccionar un estado. (Obligatorio).   |
| Verificar                      | Indica que se ha verificado que todos los ítems del plan de mensajería que forman parte del plan de mensajería se visualizan correctamente y, por tanto, tienen el estado de verificación Correcto. Si todos los ítems del plan de mensajería que forman parte tienen el valor de estado de verificación Correcto, se define el valor Correcto en el campo Verificar. De lo contrario, se definirá el valor Error. Oracle CRM On Demand define automáticamente este campo. |
| Segmento                       | Segmento del mercado (es decir, el grupo de cuentas) al que se dirige el plan de mensajería.   |
| Objetivo de destino principal  | Indica el primer objetivo de este plan de mensajes. Introduzca el objetivo o haga clic en el icono de búsqueda y seleccione uno de la lista.   |
| Segmento principal             | Indica el segmento principal que se asocia a este plan de mensajes. Las opciones son: Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados.  |
| Objetivo de destino secundario | Indica el segundo objetivo de este plan de mensajes. Introduzca el objetivo o haga clic en el icono de búsqueda y seleccione uno de la lista.<br><b>NOTA:</b> aparece un mensaje de error cuando coinciden el objetivo principal y el secundario y cuando se selecciona un objetivo secundario sin elegir uno principal.   |
| Segmento secundario            | Indica el segmento secundario que se asocia a este plan de mensajes. Las opciones son: Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados.<br><b>NOTA:</b> aparece un mensaje de error cuando coinciden el segmento principal y el secundario y cuando se selecciona un segmento secundario sin elegir uno principal.                            |
| Propietario                    | Usuario al que pertenece el registro del plan de mensajería. De manera predeterminada, se define este campo con el nombre del usuario que crea el plan de mensajería. Utilice el icono de búsqueda para cambiar el propietario. (Obligatorio).   |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| Fecha de inicio  | Fecha en la que el plan de mensajería se hace visible (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.                                     |
| Fecha de caducidad                                       | Fecha en la que el plan de mensajería se desactiva (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.  |
| Fecha de versión   | Fecha en la que este contenido se puede utilizar en Entrega de contenido personalizado (PCD), (DD/MM/AAAA). Use el icono de agenda para seleccionar la fecha. |
| Declaración obligatoria                                  | Esta casilla de verificación indica que se debe presentar un mensaje de declaración al comienzo del plan de mensajería. (Obligatorio).                        |
| Habilitar seguimiento                                    | Esta casilla de verificación está destinada a un uso futuro.  |
| Bloquear secuencia                                       | Esta casilla de verificación no se utiliza en la versión actual de Oracle CRM On Demand. (Obligatorio).   |
| <b>Información adicional de los planes de mensajería</b> |   |
| Destinatarios  | Descripción de los destinatarios de este plan de mensajería.  |
| Comentario   | Cualquier comentario general sobre este plan de mensajería.   |
| Descripción  | Descripción de este registro de plan de mensajería.   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los planes de mensajería:

- [Planes de mensajes](#) (en la página 550)
- [Trabajar con la página inicial de planes de mensajería](#) (en la página 551)
- [Gestión de planes de mensajería](#) (consulte "[Gestión de planes de mensajes](#)" en la página 552)

## Ítems del plan de mensajería

Use las páginas de ítems de plan de mensajería para crear, actualizar y realizar el seguimiento de los ítems del plan de mensajería.

Un *ítem del plan de mensajería* contiene información sobre los ítems que componen el plan de mensajería. Estos ítems que conforman un plan de mensajería se ordenan en una secuencia concreta, como si se tratara de una presentación tradicional formada por una serie de diapositivas.

Una *solución* es el contenido multimedia y los archivos gráficos (como SWF, GIF o JPEG) utilizados en las presentaciones en las que se sustenta un ítem de plan de mensajería. Mientras que una solución se puede reutilizar, un ítem de plan de mensajería es único y exclusivo de un plan de mensajería. La página Ítem del plan de mensajería contiene información de atributos adicionales de un ámbito más amplio del de la solución asociada.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de los ítems del plan de mensajería, puede que la ficha Ítem del plan de mensajería quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de ítem del plan de mensajería.

## Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería

La página inicial de ítem del plan de mensajería es el punto de partida para administrar registros de ítem del plan de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de ítem del plan de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de un ítem del plan de mensajería

Puede crear un ítem del plan de mensajería nuevo haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Ítems del plan de mensajería modificados recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del ítem del plan de mensajería](#) (en la página 560).

### Trabajar con listas de ítems del plan de mensajería

En la sección Listas de ítems del plan de mensajería se muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de ítems del plan de mensajería.

| Lista de ítems del plan de mensajería                  | Filtros   |
|--|---|
| Todos los ítems del plan de mensajería                 | Todos los ítems del plan de mensajería que puede ver, independientemente del propietario del ítem del plan de mensajería. |
| Ítems del plan de mensajería modificados recientemente | Todos los ítems del plan de mensajería con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.        |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de ítems del plan de mensajería recientes

En la sección Ítems del plan de mensajería modificados recientemente se muestran los últimos ítems del plan de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de ítems del plan de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de ítems del plan de mensajería:

- Ítems del plan de mensajería creados recientemente
- Ítems del plan de mensajería modificados recientemente
- Mis ítems del plan de mensajería creados recientemente
- Mis ítems del plan de mensajería modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de ítems del plan de mensajería).

### *Para agregar secciones a la página inicial de ítems del plan de mensajería*

- 1 En la página inicial de ítems del plan de mensajería, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de ítems del plan de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de ítems del plan de mensajería

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 560)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems del plan de mensajería:

- [Ítems del plan de mensajería](#) (en la página 557)
- [Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 558)
- [Campos del ítem del plan de mensajería](#) (en la página 560)

**NOTA:** el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de ítem del plan de mensajería.

## Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería

Puede agregar una relación de ítem del plan de mensajería a un ítem del plan de mensajería. Una *relación de ítem del plan de mensajería* es un ítem de presentación que proporciona información opcional para complementar el ítem del plan de mensajería principal. Por ejemplo, si el ítem principal muestra los efectos secundarios de un medicamento nuevo, la información relacionada opcional puede mostrar los efectos secundarios de una clase de medicamento anterior. Si el tema del ítem principal es que una prueba clínica ha tenido buenos resultados, la información opcional puede mostrar cifras del ensayo clínico. Si desea más información sobre las relaciones de ítem del plan de mensajería, consulte [Relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (consulte "[Relaciones de ítems del plan de mensajería](#)" en la página 562).

**NOTA:** si no aparece la sección de ítems relacionados Relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Detalle del contacto, agregue esta sección de ítem relacionado, siguiendo los pasos descritos en [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170), o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para agregar una relación de ítem del plan de mensajería a un ítem del plan de mensajería*

- 1 Desde la página Detalle del ítem del plan de mensajería, desplácese hasta la sección Relación del ítem del plan de mensajería y haga clic en Nuevo.
- 2 Complete los campos tal como se describe en [Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 565) y, a continuación, guarde el registro.

## Campos del ítem del plan de mensajería

Utilice la página Editar ítems del plan de mensajería para agregar un ítem del plan de mensajería o actualizar los detalles de un ítem del plan de mensajería existente. En la página Editar ítems del plan de mensajería se muestran todos los campos de un ítem del plan de mensajería.

**CONSEJO:** también puede editar ítems del plan de mensajería en la página Lista de ítems del plan de mensajería y en la página Detalles de ítems del plan de mensajería. Para obtener más información sobre cómo



actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de los ítems del plan de mensajería.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información básica de los ítems del plan de mensajería</b> |  |
| Número de secuencia   | Orden en el que aparecen los ítems del plan de mensajería en el plan de mensajería. (Obligatorio).   |
| Nombre  | Nombre del ítem del plan de mensajería.  |
| Nombre mostrado   | Nombre con el que se muestra el ítem del plan de mensajería en un plan de mensajería.  |
| Nombre de solución  | Nombre del contenido digital en el que se basa la relación de ítem del plan de mensajería. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar la solución. (Obligatorio).   |
| Nombre de solución:<br>Estado de verificación                 | Indica si el contenido digital se puede mostrar correctamente. Los valores posibles son: Sin verificar, Correcto o Incorrecto. (Sólo lectura).<br><br>El valor de este campo se hereda del registro solución enlazado, el cual contiene el archivo de contenido digital.   |
| Nombre de solución:<br>Fecha de versión                       | Fecha después de la cual el contenido de la solución se puede utilizar en PCD. (Sólo lectura).   |
| Nombre de solución:<br>Fecha de caducidad                     | Fecha después de la cual el contenido de la solución no se debe utilizar en PCD. (Sólo lectura).   |
| Mensaje de declaración  | Esta casilla de verificación indica un activo concreto como mensaje de declaración. Con frecuencia, un plan de mensajería debe ir precedido por un mensaje o mensajes de declaración con el que se pretende garantizar que se comunica toda la información relevante y que se cumplen todas las normativas legales. (Obligatorio). |
| Tipo  | Categoría del ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. (Obligatorio).   |
| Puntuación  | Puntuación cualitativa de la efectividad de este ítem. Utilice la lista de opciones para seleccionar una puntuación.   |
| Plan de mensajería  | Plan de mensajería del cual este ítem del plan de mensajería es un componente. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar un  |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| principal   | plan de mensajería principal. (Obligatorio).  |
| Estado  | Estado actual del ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar el estado. Las opciones preconfiguradas son Ocultar y Mostrar. |
| Descripción   | Breve descripción del contenido de este ítem.   |
| <b>Información adicional sobre el ítem del plan de mensajería</b> |   |
| Sinopsis  | Breve descripción del ítem.   |
| Notas del ponente   | Notas que puede agregar al presentar este ítem.   |
| Destinatarios   | Usuario al que va dirigido el contenido.  |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems del plan de mensajería:

- [Ítems del plan de mensajería](#) (en la página 557)
- [Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 558)
- [Gestión de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 559)

## Relaciones de ítems del plan de mensajería

Utilice las páginas de Relaciones de ítems de plan de mensajería para crear, actualizar y realizar el seguimiento de las relaciones de ítems del plan de mensajería.

Una *relación de ítem del plan de mensajería* es un ítem de presentación que proporciona información opcional para complementar el ítem del plan de mensajería. Por ejemplo, si el ítem principal muestra los efectos secundarios de un medicamento nuevo, la información relacionada opcional podría mostrar los efectos secundarios de una clase de medicamento anterior. Si el tema del ítem principal es que una prueba clínica tuvo buenos resultados, los detalles opcionales pueden presentar las cifras de la prueba clínica. Un plan de mensajería consta de una serie de ítems del plan de mensajería en una secuencia específica, análoga a una presentación tradicional formada por una serie de diapositivas. Cada ítem del plan de mensajería asociado puede tener ítems relacionados asociados a él, que se conocen como *relaciones de ítem del plan de mensajería*. La página Relaciones de ítem del plan de mensajería contiene información sobre estos ítems de presentación complementarios.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de las relaciones de ítem del plan de mensajería, puede que la ficha Relaciones de ítem del plan de mensajería quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de relaciones de ítem del plan de mensajería.

## Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería

La página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería es el punto de partida para administrar registros de relaciones de ítem del plan de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de una relación de ítem del plan de mensajería

Puede crear una relación de ítem del plan de mensajería nueva haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Relaciones de ítem del plan de mensajería modificadas recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 565).

### Trabajar con listas de relaciones de ítem del plan de mensajería

En la sección Listas de relaciones de ítem del plan de mensajería se muestra una serie de listas filtradas. Las *listas filtradas* son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las relaciones de ítems del plan de mensajería.

| Lista de relaciones de ítem del plan de mensajería                   | Filtros   |
|--|---|
| Todas las relaciones de ítems del plan de mensajería                 | Todas las relaciones de ítems del plan de mensajería que puede ver, independientemente del propietario de la relación de ítem del plan de mensajería. |
| Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente | Todas las relaciones de ítem del plan de mensajería con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.                       |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de relaciones de ítems del plan de mensajería recientes

En la sección Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente se muestran las últimas relaciones de ítem del plan de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de las relaciones de ítem del plan de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería:

- Relaciones de ítems del plan de mensajería creadas recientemente
- Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente
- Mis relaciones de ítems del plan de mensajería creadas recientemente
- Mis relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería).

### *Para agregar secciones a la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería*

- 1 En la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestionar relaciones de ítems del plan de mensajería

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las relaciones de ítem del plan de mensajería:

- [Relaciones de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 562)
- [Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 563)
- [Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 565)

**NOTA:** el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de relaciones de ítem del plan de mensajería.

## Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería

Utilice la página Editar relaciones de ítem del plan de mensajería para agregar una relación de ítem del plan de mensajería o actualizar los detalles de una relación de ítem del plan de mensajería existente. En la página Editar relaciones de ítem del plan de mensajería se muestran todos los campos de una relación de ítem del plan de mensajería.

**CONSEJO:** también puede editar relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Lista de relaciones de ítem del plan de mensajería y en la página Detalles de relaciones de ítem del plan de mensajería. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de las relaciones de ítem del plan de mensajería.

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información básica de las relaciones de ítem del plan de mensajería</b> |  |
| Nombre   | Nombre de la relación de ítem del plan de mensajería.  |
| Nombre mostrado  | Nombre utilizado para mostrar la relación de ítem del plan de mensajería en el plan de mensajería.   |
| Ítem de MP principal   | Ítem del plan de mensajería (MP) principal para el cual esta relación de ítem del plan de mensajería proporciona información complementaria o detallada opcional. (Obligatorio). |
| Descripción  | Breve descripción del contenido de este ítem.  |
| Tipo   | Categoría de la relación de ítem del plan de mensajería. Utilice la  |

| Campo              | Descripción   |
|--------------------|---|
|                    | lista de opciones para seleccionar un tipo. (Obligatorio).  |
| Nombre de solución | Nombre del contenido del archivo multimedia o gráfico en el cual se basa la relación de ítem del plan de mensajería. (Obligatorio). |
| Sinopsis           | Breve descripción del ítem.   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las relaciones de ítem del plan de mensajería:

- [Relaciones de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 562)
- [Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 563)
- [Gestionar relaciones de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 564)

# 9

## Gestión de bienes

---

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registros para la gestión de los bienes:

- **Cuentas financieras.** Utilice estas páginas para gestionar la información de cuentas financieras.
- **Titulares de cuentas financieras.** Utilice estas páginas para gestionar la información de titulares de cuentas financieras.
- **Títulos de la cuenta financiera.** Utilice estas páginas para gestionar las transacciones de un único producto financiero para una cuenta financiera.
- **Planes financieros.** Utilice estas páginas para gestionar los planes financieros de un contacto o negocio para una o varias cuentas financieras específicas.
- **Productos financieros.** Utilice estas páginas para gestionar información de productos financieros.
- **Transacciones financieras.** Utilice estas páginas para realizar seguimiento de transacciones de una cuenta financiera específica.
- **Carteras.** Utilice estas páginas para gestionar cuentas de carteras.
- **Unidades familiares.** Utilice estas páginas para gestionar información de un grupo de contactos relacionados que viven en la misma unidad familiar.

**Nota:** todos los tipos de registro están disponibles únicamente con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Unidades familiares

Cree, actualice o realice un seguimiento de registros de unidades familiares en las páginas Unidades familiares.

Una *unidad familiar* es un grupo de contactos que comparten, por lo general, un enlace o una asociación común, por ejemplo, una familia (padres e hijos) que vive en la misma dirección, en la misma casa. Una unidad familiar permite agrupar los contactos y realizar un seguimiento de las agrupaciones de contactos, lo que permite a un contacto estar agrupado en una o más unidades familiares o grupos de contactos. Las instituciones financieras y los usuarios individuales, por ejemplo, banqueros, asesores y gerentes de relaciones, pueden utilizar de forma muy diferente las agrupaciones de contactos. Se puede acumular la información relacionada de las unidades familiares partiendo de los contactos enlazados a la unidad familiar.

Las unidades familiares proporcionan información valiosa de segmentación sobre la unidad familiar en sí, así como un resumen de la información sobre los contactos de sus miembros. Las páginas Unidades familiares sirven para identificar y capturar la información demográfica de una unidad familiar. Las páginas Unidades familiares también sirven para revisar las cuentas financieras, productos e información de contacto del cliente asociados a dicha unidad de familiar. Esta información permite evaluar los datos de los clientes.

La agrupación de todas las cuentas de un cliente por unidad familiar permite a las instituciones financieras identificar el valor de un cliente para la organización y buscar oportunidades para realizar venta cruzada (cross sell) y ampliar un contrato (up sell) de productos y servicios adicionales para el cliente, como seguro del propietario y préstamos para la educación de los hijos. Además, la posibilidad de ver todas las cuentas financieras de un cliente por unidad familiar permite a las instituciones financieras ver su posición financiera general.

### Cuentas secundarias e Información relacionada de las unidades familiares

Puede utilizar las páginas Unidad familiar para identificar y perfilar una unidad familiar. También puede utilizar las páginas Unidad familiar para revisar las cuentas secundarias y otra información relacionada con una unidad familiar, incluido lo siguiente:

- **Contactos.** Los contactos se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los contactos relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los contactos, consulte [Contactos](#) (en la página 218).
- **Reclamaciones.** Las reclamaciones se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todas las reclamaciones relacionadas con una unidad familiar. Para obtener más información sobre las reclamaciones, consulte [Reclamaciones](#) (en la página 616).
- **Planes financieros.** Los planes financieros se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los planes financieros relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los planes financieros, consulte [Planes financieros](#) (en la página 595).
- **Titulares de pólizas.** Los titulares de pólizas se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los titulares de pólizas relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los titulares de pólizas, consulte [Titulares de pólizas](#) (en la página 641).
- **Titulares de cuentas financieras.** Los titulares de cuentas financieras se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los titulares de cuentas financieras relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los titulares de cuentas financieras, consulte [Titulares de cuentas financieras](#) (en la página 588).
- **Equipo de unidad familiar.** Los usuarios pueden formar parte del equipo relacionado con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los miembros del equipo (usuarios) relacionados con una unidad familiar.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de unidades familiares, puede que la ficha Unidades familiares quede excluida de la instalación.

### Trabajar con la página inicial de la unidad familiar

La página inicial de la unidad familiar es el punto de partida para gestionar unidades familiares.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la unidad familiar. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.



## Creación de una unidad familiar

Puede crear una unidad familiar haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis unidades familiares vistas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de unidades familiares](#) (en la página 572).

## Trabajar con listas de unidades familiares

La sección Listas de unidades familiares muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las unidades familiares.

| Lista de unidades familiares                            | Filtros   |
|---|---|
| Todas las unidades familiares modificadas recientemente | Todas las unidades familiares con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación. |
| Todas las unidades familiares                           | Todas las unidades familiares que puede ver, independientemente del propietario de la unidad familiar.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de unidades familiares modificadas recientemente

La sección Mis unidades familiares modificadas recientemente muestra las unidades familiares que ha visto recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de la unidad familiar

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de la unidad familiar:

- Unidades familiares creadas recientemente
- Todas las unidades familiares modificadas recientemente
- Mis unidades familiares creadas recientemente
- Mis unidades familiares modificadas recientemente

- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la unidad familiar.)

### *Para agregar secciones a la página inicial de la unidad familiar*

- 1 En la página inicial de la unidad familiar, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la unidad familiar, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- [Unidades familiares](#) (en la página 567)
- [Gestión de unidades familiares](#) (en la página 570)
- [Campos de unidades familiares](#) (en la página 572)

## Gestión de unidades familiares

Realice las siguientes tareas para gestionar unidades familiares:

- [Perfilar unidades familiares](#) (en la página 571)
- [Seguimiento de los miembros de una unidad familiar](#) (en la página 571)

**NOTA:** esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 92)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)
- [Combinar registros](#) (consulte "[Combinación de registros](#)" en la página 96)
- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- [Unidades familiares](#) (en la página 567)
- [Trabajar con la página inicial de la unidad familiar](#) (en la página 568)
- [Campos de unidades familiares](#) (en la página 572)

## Perfilar unidades familiares

Es posible perfilar unidades familiares actualizando la información de los registros de unidades familiares.

### *Para perfilar una unidad familiar*

- 1 Seleccione la unidad familiar.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar unidades familiares, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la unidad familiar, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar unidades familiares, rellene la información. Para obtener una descripción de los campos, consulte [Campos de unidades familiares](#) (en la página 572).

## Seguimiento de los miembros de una unidad familiar

Para hacer un seguimiento de los miembros de una unidad familiar, agréguelos como contactos a la unidad familiar.

### *Para hacer un seguimiento de los miembros de una unidad familiar*

- 1 Seleccione el registro de unidad familiar.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros de unidades familiares, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la unidad familiar, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Añadir.  
**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Contactos al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).
- 3 En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda del campo Nuevo contacto. Se abrirá la ventana Buscar un contacto.
- 4 En la ventana Buscar un contacto, seleccione un contacto.
- 5 En la página Lista de contactos, seleccione la relación con la unidad familiar del contacto en la lista desplegable Relación.

| Campo          | Descripción  |
|----------------|--|
| Nuevo contacto | Nombre del contacto de la unidad familiar. Seleccione el contacto en la ventana Buscar un contacto.  |
| Relación       | Relación del contacto con la unidad familiar. Es posible seleccionar muchas relaciones predefinidas, por ejemplo: Cabeza de familia, Cónyuge, Descendiente, Pariente político, Descendiente de 2ª generación, Jefe, etc.   |
| Acumulación    | <p>Active la casilla de verificación Acumulación para seleccionar el subconjunto de contactos que desea acumular en el total financiero de la unidad familiar como, por ejemplo, Activo neto (total) o Ingresos (total). Los contactos que no se seleccionen no se acumularán en ningún total de las unidades familiares, ni de ninguna lista relacionada, como Oportunidades, Carteras, Actividades o Notas. La casilla Acumulación está activada de forma predeterminada.</p> <p><b>Nota:</b> la casilla de verificación Acumulación de las páginas de detalles del contacto y de la unidad familiar es la misma, de forma que cualquier cambio en una de ellas se reflejará en la otra.</p> |

- 6 Haga clic en Guardar en la página Lista de contactos.
- 7 Desplácese hacia abajo en el campo Nuevo contacto para seleccionar un contacto y seleccione la relación del contacto con la unidad familiar en la lista de opciones Relación.

Para obtener información sobre los campos de unidades familiares, consulte [Campos de unidades familiares](#) (en la página 572).

## Campos de unidades familiares

La página Editar unidades familiares le permite añadir unidades familiares o actualizar los detalles de las unidades familiares existentes. En esta página se muestra el conjunto completo de campos para una unidad familiar.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos. Muchos campos de las páginas de unidades familiares son de sólo lectura porque se calculan con los registros de contactos vinculados a la unidad familiar con el campo Acumulación marcado. Los campos aditivos, como Bienes totales, calculan el total a partir de todos los contactos de la unidad familiar que tengan marcado el campo Acumulación. Los campos no aditivos, como los de direcciones, se suelen acumular a partir del contacto principal de la unidad familiar.

Si no hay ningún registro de contacto vinculado a la unidad familiar, puede agregar contactos al registro de unidad familiar. Consulte [Seguimiento de los miembros de una unidad familiar](#) (en la página 571).

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información clave sobre la unidad familiar</b>  |  |
| Nombre de la unidad familiar                       | Límite de 50 caracteres.   |
| Principal  | Sólo lectura.  |
| <b>Información detallada de la unidad familiar</b> |  |
| Tipo   | Valores predeterminados: Familia - Con hijos, Familia - Sin hijos, Familia - Jubilado, Soltero/a, Familia monoparental, Familia, Familia numerosa, Pareja no casada, Sin hijos, Jubilado y Otros.  |
| Segmento   | Valores predeterminados: Trabajo de oficina, Trabajo de fábrica, Rural, Residencia propia, Alquiler, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados.   |
| Última actividad                                   | Sólo lectura. Refleja la fecha de la última actividad vinculada a la unidad familiar.  |
| Fecha de nacimiento del cabeza de familia          | Sólo lectura.  |
| <b>Información adicional</b>                       |  |
| Cuenta   | Sólo lectura.  |
| Contacto   | Sólo lectura.  |
| Propietario  | Normalmente, el propietario puede actualizar detalles de registro, transferir el registro a otro propietario o eliminar el registro. Sin embargo, el administrador puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.<br><br>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos). |
| <b>Perfil financiero de la unidad familiar</b>     |  |

| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
| Ingresos (total)                        | Total de ingresos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.          |
| Bienes totales                          | Total de activos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.           |
| Gastos (total)                          | Total de gastos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.            |
| Responsabilidades totales               | Total de responsabilidades de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura. |
| Activo neto (total)                     | Total de activos netos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.     |
| <b>Perfil de riesgo de la inversión</b> |   |
| Perfil de riesgo                        | Se rellena con el registro de contacto del cabeza de la unidad familiar. Sólo lectura.            |
| Experiencia                             | Se rellena con el registro de contacto del cabeza de la unidad familiar. Sólo lectura.            |
| Período de inversión                    | Se rellena con el registro de contacto del cabeza de la unidad familiar. Sólo lectura.            |
| Diversificación actual de la inversión  | Se rellena con el registro de contacto del cabeza de la unidad familiar. Sólo lectura.            |
| Objetivo                                | Se rellena con el registro de contacto del cabeza de la unidad familiar. Sólo lectura.            |
| Objetivo principal                      | Se rellena con el registro de contacto del cabeza de la unidad familiar. Sólo lectura.            |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- [Unidades familiares](#) (en la página 567)
- [Trabajar con la página inicial de la unidad familiar](#) (en la página 568)
- [Gestión de unidades familiares](#) (en la página 570)
- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)

## Carteras

Utilice las páginas Carteras para crear, actualizar y realizar el seguimiento de cualquier tipo de cartera. Las carteras pueden ser de cualquier tipo de información relacionada con un contacto para el que desee realizar el seguimiento.

Las carteras pueden representar lo siguiente:

- **Cuentas financieras.** Una cuenta de corretaje, un préstamo o una tarjeta de crédito.
- **Contratos de seguros.** Una póliza de seguro de vida o una anualidad

Puede utilizar las páginas Cartera para identificar y perfilar una cartera.

**CONSEJO:** puede utilizar el tipo de registro de cuenta financiera y la jerarquía de cuenta financiera para realizar un seguimiento de grupos de cuentas financieras, que también se conocen como carteras. Para obtener más información sobre cuentas financieras, consulte [Seguimiento de cuentas financieras principales](#) (consulte "Realizar seguimiento de cuentas financieras principales" en la página 586).

**NOTA:** El administrador de la compañía determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Carteras quede excluida de su instalación.

## Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera

La página inicial de cuenta de cartera es el punto de partida para gestionar cuentas de cartera.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de cuenta de cartera. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de una cuenta de cartera

Puede crear una cuenta de cartera haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis carteras vistas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 579).

### Trabajar con listas de cuentas de cartera

La sección Listas de carteras muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las cuentas de cartera.

| Lista de carteras | Filtros |
|-------------------|---------|
|-------------------|---------|

| Lista de carteras                      | Filtros   |
|--|---|
| Todas las cuentas de cartera           | Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder                                      |
| Carteras creadas recientemente         | Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder, ordenadas por fecha de creación     |
| Carteras modificadas recientemente     | Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder, ordenadas por fecha de modificación |
| Mis carteras modificadas recientemente | Todas las cuentas de cartera modificadas recientemente.                                   |
| Mis carteras creadas recientemente     | Todas las cuentas de cartera creadas recientemente.                                       |
| Mis cuentas de cartera                 | Todas las cuentas de cartera que contienen su nombre en el campo Propietario              |

Para ver una lista, haga clic en el nombre de la lista.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, modificar o eliminar una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización cuentas de cartera modificadas recientemente

La sección Mis cuentas de cartera vistas recientemente muestra las cuentas de cartera que ha visto recientemente.

## Adición de secciones a la página inicial de cuenta de cartera

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a Página inicial de la cuenta de cartera:

- Carteras creadas recientemente
- Carteras modificadas recientemente
- Mis carteras creadas recientemente
- Mis carteras modificadas recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de cuenta de cartera)



### *Para agregar secciones a la página inicial de cuenta de cartera*

- 1 En la página inicial de cuenta de cartera, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de cuenta de cartera, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 579)
- [Gestión de cuentas de cartera](#) (en la página 577)

## Gestión de cuentas de cartera

Realice las tareas siguientes para gestionar cuentas de cartera:

- [Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera](#) (en la página 578)
- [Especificar cuentas secundarias de cartera](#) (consulte "[Especificación de subcuentas de cartera](#)" en la página 579)

**NOTA:** esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67) (incluyendo referencias)
- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 92)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)
- [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (en la página 1215)

- [Combinar registros](#) (consulte "[Combinación de registros](#)" en la página 96)
- [Gestión de agendas y actividades](#) (en la página 131)
- [Proceso de configurar libros](#) (consulte "[Proceso para configurar libros](#)" en la página 1312)
- [Crear subprogramas Web](#) (en la página 1175)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- [Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera](#) (en la página 575)
- [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 579)

## Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera

Para hacer un seguimiento de los contactos clave de las cuentas de cartera, agréguelos como contactos vinculados al registro de la cuenta de cartera.

### *Para hacer un seguimiento de los contactos clave en cuentas de cartera*

- 1 Seleccione el registro de cuenta de cartera.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la cuenta de cartera, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Añadir.  
**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Contactos al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).
- 3 En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda junto a la columna Nombre.
- 4 En la ventana Búsqueda, puede hacer clic en Nuevo para crear un registro de contacto o seleccionar un contacto existente.
- 5 En la página Lista de contactos, rellene la información según se solicite.
- 6 Guarde el registro.

## Especificación de subcuentas de cartera

Se pueden indicar jerarquías de cuentas de cartera, como un fondo de inversión en una póliza de seguro de vida o una cuenta de corretaje, si se especifica una relación principal-secundario. Primero, cree la cuenta de cartera principal y, a continuación, seleccione dicha cuenta como principal de la cuenta secundaria de cartera.

Las carteras tienen una relación de uno a varios con las cuentas secundarias de cartera. Por ejemplo, es posible tener muchas cuentas secundarias de fondos de inversión o de acciones para la cuenta de cartera de corretaje.

### *Para crear una cuenta secundaria de cartera*

- 1 Seleccione la cuenta principal de cartera.  
Para obtener información sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la cuenta de cartera, desplácese a la sección Subcuentas de cartera y haga clic en Nuevo.  
  
**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Subcuentas de cartera al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).
- 3 Rellene los campos en la página Editar cuenta de cartera que se abre.
- 4 Guarde el registro.

### *Para especificar la cuenta principal de cartera*

- 1 Seleccione la cuenta secundaria de cartera.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Edición de la cuenta de cartera, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Cuenta de cartera principal.
- 3 En la ventana Búsqueda, seleccione la cuenta principal de cartera.
- 4 Guarde el registro.

## Campos de cuentas de cartera

La página Edición de la cuenta de cartera le permite añadir cuentas de cartera o actualizar los detalles de cuentas de cartera existentes. En la página Edición de la cuenta de cartera se muestra el conjunto completo de campos para una cuenta de cartera.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                  | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información básica de la cuenta</b> |  |
| Número de cuenta                       | Campo necesario. Límite de 100 caracteres.   |
| Institución                            | Campo de búsqueda de la institución vinculada a esta cuenta de cartera.  |
| Producto                               | Campo de búsqueda del producto vinculado a esta cuenta de cartera.   |
| Tipo de cuenta                         | Lista de opciones de tipos de cuenta disponibles. Valores predeterminados: Contrato de anualidad, Póliza colectiva, 401K, CHEQUE, IRA, Seguro de vida, Fondo de inversión, Ahorros y Otros.  |
| Contacto principal                     | Sólo lectura.  |
| Cuenta                                 | Campo de búsqueda de la cuenta vinculada a esta cuenta de cartera.   |
| Ingresos                               | Ingresos vinculados a esta cuenta de cartera.  |
| Fecha de compra                        | Fecha en que la cuenta financiera se abrió.  |
| Fecha de cancelación o venta           | Fecha en que la cuenta se cerró. Si se trata de un título individual, puede que sea la fecha en que se vendieron todas las acciones.   |
| Estado                                 | Estado de la cuenta de cartera. Valores predeterminados: Activo, Pendiente, Oferta económica, Terminado y Cerrado.   |
| Modificado por                         | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó.  |
| Cuenta de cartera principal            | Cuenta de cartera principal de la cuenta de cartera actual.  |
| Propietario                            | Normalmente, el propietario puede actualizar detalles de registro, transferir el registro a otro propietario o eliminar el registro. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.<br><br>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).                            |
| Grupo principal                        | Grupo principal del propietario de la cartera.<br><br>En las versiones anteriores a la versión 13, este campo se utilizaba para definir la visibilidad de grupo en los registros de cartera. Se recomienda usar la función de libro para reemplazar esta capacidad. Para obtener más información, consulte <a href="#">Proceso de configurar libros</a> (consulte " <a href="#">Proceso para configurar libros</a> " en la página 1312). |

| Campo                                       | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información de póliza</b>                |   |
| Clase de riesgo                             | Define el nivel de riesgo de la cartera. Límite de 50 caracteres.   |
| Prima                                       | El coste de la póliza del seguro en unidades de su moneda.  |
| Valor nominal                               | El valor nominal de la póliza del seguro en unidades de su moneda.  |
| Fecha efectiva                              | Fecha de inicio de la póliza del seguro.  |
| Fecha de vencimiento                        | Fecha de vencimiento de la póliza del seguro.   |
| <b>Información de la inversión</b>          |   |
| Valor del activo total                      | El valor de todas sus inversiones en unidades de su moneda.   |
| Fecha de valoración                         | Fecha de la valoración del total de activos.  |
| <b>Información del préstamo</b>             |   |
| Importe del préstamo                        | El valor de sus préstamos en unidades de su moneda.   |
| Tiempo anual efectivo                       | La tasa de intereses del préstamo.  |
| Vencimiento                                 | Fecha en que el préstamo se debe pagar.   |
| Plazo                                       | Sólo lectura. Concatenación de la duración y la unidad del plazo.   |
| Duración del plazo                          | Período de tiempo a lo largo del cual se amortiza el préstamo, normalmente expresado en meses.                        |
| Unidad del plazo                            | Lista de opciones de posibles unidades temporales del plazo. Los valores predeterminados son: Día, Semana, Mes y Año. |
| <b>Información de la tarjeta de crédito</b> |   |
| Límite de crédito                           | Crédito máximo disponible para la cuenta.   |
| Tiempo anual efectivo                       | Tasa de interés anual cargada en cargos realizados en el saldo.   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- [Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera](#) (en la página 575)
- [Gestión de cuentas de cartera](#) (en la página 577)

## Cuentas financieras

Utilice las páginas Cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de cuenta financiera. Las cuentas financieras son normalmente las cuentas financieras de un contacto o negocio que la institución financiera gestiona. Sin embargo, las cuentas financieras también pueden realizar un seguimiento de todas las cuentas financieras de un contacto o negocio, incluidas las cuentas de otras instituciones financieras.

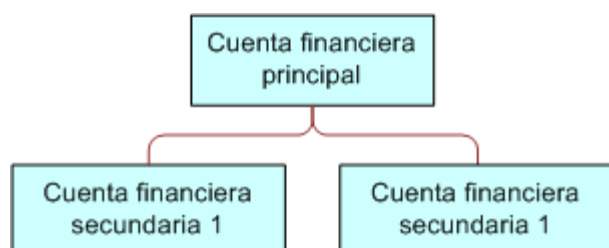
**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina las fichas que tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Cuentas financieras quede excluida de la instalación.

Una *cuenta financiera* es un registro de las transacciones financieras entre instituciones financieras. Contiene productos financieros para los cuales la institución financiera tiene una responsabilidad fiduciaria específica. Las cuentas financieras proporcionan una estructura para que las instituciones financieras manejen las relaciones entre contactos y empresas.

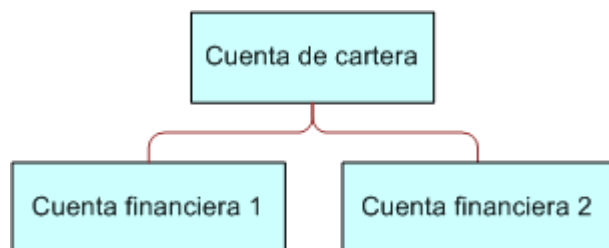
**NOTA:** en Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, las *cuentas* se llaman *cuentas de negocio*. Las cuentas de negocio representan una razón social, como una empresa, una compañía o un fondo fiduciario. Proporcionan relaciones principales y secundarias para admitir las divisiones, los departamentos y otras estructuras legales complejas.

Las cuentas financieras se utilizan para realizar un seguimiento de todo tipo de cuentas financieras, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, de hipotecas, certificados de depósito, tarjetas de crédito, cuentas corrientes a la vista, de inversiones, préstamos, jubilación, educación, etc.

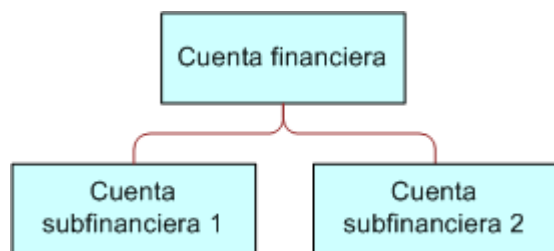
Con cuentas financieras, las instituciones financieras pueden pasar de relaciones centradas en las cuentas financieras a relaciones centradas en los clientes y las unidades familiares. Con esta característica, se puede acceder a información de cuentas financieras de alto nivel contenida en los campos Tipo de cuenta financiera, Saldo y Unión para apoyar las relaciones centradas en los clientes y las unidades familiares, que incluyen actividades, oportunidades, solicitudes de servicio y agendas. Las cuentas financieras también admiten jerarquías de compañías y subcompañías. Estas jerarquías permiten la agrupación de cuentas en carteras. Las agrupaciones de cuentas se utilizan para agrupar cuentas financieras en carteras. Estas figuras muestran algunos ejemplos de jerarquías. La figura 1 muestra una relación principal y secundaria para una cuenta financiera. La figura 2 muestra una relación de cuenta de cartera y cuenta financiera. La figura 3 muestra una relación de cuenta financiera y subcuenta.



**Figure 1: Relación principal y secundaria de la cuenta financiera**



**Figure 2: Relación entre cuenta de cartera y cuenta financiera**



**Figure 3: Relación entre cuenta financiera y subcuenta**

Puede utilizar las páginas de cuentas financieras para identificar y perfilar una cuenta financiera. También puede utilizar las páginas de cuentas financieras para revisar las subcuentas de una cuenta financiera y demás información relacionada, que incluye:

- [Titulares de cuentas financieras](#) (en la página 588)

- [Títulos de cuenta financiera](#) (consulte "[Títulos de la cuenta financiera](#)" en la página 591)
- [Transacciones financieras](#) (en la página 605)
- [Planes financieros](#) (en la página 595)
- [Pólizas](#) (en la página 637)
- [Oportunidades](#) (**en la página 235**). En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las oportunidades relacionadas con una cuenta financiera.
- Actividades. En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las actividades relacionadas con una cuenta financiera.
- [Solicitudes de servicio](#) (**en la página 301**). En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las solicitudes de servicio con una cuenta financiera.
- [Pistas](#) (**consulte "[Oportunidades potenciales](#)" en la página 173**). En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las pistas relacionadas con una cuenta financiera.

## Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras

La página inicial de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar cuentas financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de cuentas financieras

Puede crear una cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección de cuentas financieras modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de cuentas financieras](#) (en la página 586).

### Trabajar con listas de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de cuentas financieras.

| Lista de cuentas financieras                  | Filtros  |
|---|--|
| Todas las cuentas financieras                 | Todas las cuentas financieras a las que puede acceder.   |
| Cuentas financieras modificadas recientemente | Todas las cuentas financieras modificadas recientemente. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.



Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de cuentas financieras modificadas recientemente

La sección Cuentas financieras modificadas recientemente muestra aquellas cuentas financieras que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de cuentas financieras

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de cuentas financieras dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de cuentas financieras haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de cuentas financieras.

### *Para agregar secciones a la página inicial de cuentas financieras*

- 1 En la página inicial de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas financieras

Para gestionar cuentas financieras, realice las siguientes tareas:

- [Realizar seguimiento de cuentas financieras principales](#) (en la página 586)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas financieras:

- [Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras](#) (en la página 584)
- [Campos de cuentas financieras](#) (en la página 586)

## Realizar seguimiento de cuentas financieras principales

Para permitir el seguimiento de una cuenta financiera principal de la cuenta financiera, agregue la cuenta financiera principal al campo Cuenta financiera principal en la cuenta financiera secundaria.

### *Para realizar un seguimiento de una cuenta financiera principal*

- 1 Seleccione la cuenta financiera.  
Para obtener información sobre cómo seleccionar cuentas financieras, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle cuenta financiera, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar cuenta financiera, seleccione el campo Cuenta financiera principal y elija una cuenta financiera.

## Campos de cuentas financieras

La página Editar cuenta financiera permite agregar cuentas financieras o actualizar detalles de cuentas existentes. En la página Editar cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para una cuenta financiera.

**CONSEJO:** Puede indicar jerarquías de cuentas financieras, como una cuenta financiera de jubilación que es filial de una cuenta financiera de cartera, mediante la selección de Cuenta financiera. Para obtener instrucciones sobre la indicación de jerarquías, consulte [Realizar seguimiento de cuentas financieras principales](#) (en la página 586).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                              | Descripción |
|------------------------------------|-------------|
| <b>Perfil de cuenta financiera</b> |             |

| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
| Número de la cuenta financiera          | Número de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Tipo de cuenta financiera               | Tipo de cuenta financiera como Ahorros, Crédito, Hipoteca, Inversión, Patrimonio, Educación, Seguros.   |
| Cuenta principal                        | La casilla de verificación se utiliza para indicar que esta cuenta financiera es la cuenta financiera principal.  |
| Sucursal central                        | Sucursal central de la cuenta financiera en la institución financiera.  |
| Cuenta financiera                       | Nombre de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Fecha de apertura                       | Fecha en la que se abrió la cuenta financiera en la institución financiera.   |
| Unión                                   | Casilla de verificación que se utiliza para especificar que la cuenta financiera tiene una propiedad conjunta. Más de un contacto comparte la propiedad de la cuenta financiera.  |
| Tuvo lugar fuera                        | La casilla de verificación se utiliza para indicar que la cuenta financiera tiene lugar fuera. Este <i>carácter externo</i> significa que la cuenta financiera no es propiedad de esta institución financiera, sino de otra institución financiera. |
| Saldo                                   | Campo de moneda que representa el saldo de la cuenta financiera.  |
| Saldo a día                             | Fecha y hora en las que se actualizó por última vez el saldo.   |
| <b>Detalles de la cuenta financiera</b> |   |
| ID de integración                       | ID de integración de la información externa sobre la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Tuvo lugar fuera de la institución      | Nombre de la institución financiera en la que esta cuenta financiera tiene lugar.   |
| Cuenta financiera principal             | Cuenta financiera principal de esta cuenta financiera secundaria.   |
| <b>Integración de cuenta financiera</b> |   |
| Descripción                             | Descripción detallada de la cuenta financiera   |
| ID externo                              | ID de fuente externa de la información externa sobre la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| Última actualización externa            | Fecha y hora en que los datos de la cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).   |
| Fuente externa                          | Fuente de la información externa sobre el título de cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas financieras:

- [Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras](#) (en la página 584)
- [Gestión de cuentas financieras](#) (en la página 585)

## Titulares de cuentas financieras

Utilice las páginas Titular de la cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de la relación entre una cuenta financiera y sus titulares. Un *titular de la cuenta financiera* es cualquier contacto que tenga una relación con la cuenta financiera (normalmente, el propietario legal de la cuenta financiera).

**NOTA:** El administrador de la compañía determina las fichas disponibles para el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de titulares de cuentas financieras, puede que la ficha Titular de la cuenta financiera quede excluida de la instalación.

El registro del titular de una cuenta financiera sigue las relaciones entre los contactos y las cuentas financieras, lo que ofrece un conocimiento completo de qué contactos están relacionados con las cuentas financieras y viceversa.

Gracias a los titulares de cuentas financieras, las instituciones financieras y los usuarios pueden realizar un seguimiento de las relaciones entre los contactos y las cuentas financieras, así como de los atributos y detalles de dicha relación. Los titulares de cuentas financieras siguen el rol de un contacto en lo referente a una cuenta financiera, como, por ejemplo, el propietario legal, el tutor, el consejero, el benefactor, etc.

## Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras

La página inicial de titulares de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar titulares de cuentas financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de titulares de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación titulares de la cuenta financiera

Puede crear un titular de la cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Titulares de cuentas financieras modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 590).

## Cómo trabajar con listas de titulares de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de titulares de cuentas financieras.

| Lista de titulares de cuentas financieras                  | Filtros   |
|--|---|
| Todos los titulares de cuentas financieras                 | Todos los titulares de cuentas financieras que puede ver, independientemente del propietario del título de la cuenta financiera |
| Titulares de cuentas financieras modificados recientemente | Todos los titulares de cuentas financieras, ordenados por fecha de modificación   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de titulares de cuentas financieras modificados recientemente

La sección Titulares de cuentas financieras modificados recientemente muestra aquellos titulares de cuentas financieras que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de titulares de cuentas financieras dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de titulares de cuentas financieras haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras.

### *Para agregar secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras*

- 1 En la página inicial de titulares de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de titulares de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.

**3** Haga clic en Guardar.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con titulares de cuentas financieras:

- [Gestión de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 590)
- [Campos de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 590)

## Gestión de titulares de cuentas financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 588)
- [Campos de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 590)

## Campos de titulares de cuentas financieras

La página Editar titular de cuenta financiera permite agregar titulares de cuentas financieras o actualizar detalles de titulares de cuentas existentes. En la página Editar titular de cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para un titular de cuenta financiera.

**CONSEJO:** también puede editar información de titulares de cuentas financieras en la página Lista de titulares de cuentas financieras y en la página Detalles de titulares de cuentas financieras. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| <b>Perfil del titular de la cuenta financiera</b> |   |
| Nombre del titular de la cuenta financiera        | Nombre del titular de la cuenta financiera (normalmente un contacto). Este campo tiene un límite de 100 caracteres.   |
| Cuenta financiera                                 | Cuenta financiera a la que está asociado el titular de la cuenta.   |
| Rol   | Rol del titular de la cuenta financiera. Un titular de cuenta financiera puede tener más de un rol. Algunos roles de ejemplo son: tutor legal, propietario, abogado e influyente.   |
| Contacto principal                                | Indica si el titular de la cuenta financiera es el contacto principal de la misma.  |
| Incorporación                                     | Fecha en la que el titular de la cuenta financiera se asoció por primera vez a la cuenta financiera. Puede ser diferente a la fecha de apertura de la cuenta financiera. Por ejemplo, un tutor legal pudo ser asignado (o recibió la responsabilidad de) una cuenta financiera, después de la fecha en que se abrió dicha cuenta. |
| ID externo  | ID de fuente externa de la información externa sobre el titular de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| Fuente externa                                    | Fuente de la información externa sobre el titular de la cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Última actualización externa                      | Fecha y hora en que los datos del titular de la cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).   |

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 588)

## Títulos de la cuenta financiera

Utilice las páginas Título de cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los productos financieros que posee una cuenta financiera específica. Los títulos de la cuenta financiera son generalmente todas las transacciones de dicha cuenta de un único producto financiero de una cuenta financiera.

Los títulos de cuentas financieras permiten conocer qué productos financieros pertenecen a cada cuenta financiera. Los títulos de cuentas financieras se pueden utilizar para realizar un seguimiento de todo tipo de productos financieros, como los siguientes:

- Activos materiales (por ejemplo, inmuebles, objetos de arte y vehículos)
- Instrumentos financieros (por ejemplo, bonos, acciones y fondos de inversión)

- Servicios financieros y préstamos (por ejemplo, hipotecas, líneas de crédito)
- Cualquier otro instrumento definido por usted en los productos financieros

Con los títulos de cuentas financieras, las instituciones financieras pueden ofrecer información de resumen sobre las cuentas financieras del cliente desde sus aplicaciones intermedias o Back Office. Esta información proporciona vistas basadas en los clientes o las unidades familiares. Hay disponible información detallada sobre los títulos de cuentas financieras en Oracle CRM On Demand al gestionar la relación con el cliente, como la cantidad, los precios, el rendimiento y las fechas importantes (tales como la fecha de compra).

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Título de la cuenta financiera quede excluida de la instalación.

## Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras

La página inicial de títulos de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar títulos de cuentas financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de títulos de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de títulos de cuenta financiera

Puede crear un título de cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Títulos de cuentas financieras modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de títulos de cuentas financieras](#) (en la página 594).

## Cómo trabajar con listas de títulos de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de títulos de cuentas financieras.

| Lista de títulos de cuentas financieras                  | Filtros   |
|--|---|
| Todos los títulos de cuentas financieras                 | Todos los títulos de cuentas financieras que puede ver, independientemente del propietario del título de la cuenta financiera |
| Títulos de cuentas financieras modificados recientemente | Todos los títulos de cuentas financieras, ordenados por fecha de modificación   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.



Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de títulos de cuentas financieras modificados recientemente

La sección Títulos de cuentas financieras modificados recientemente muestra aquellos títulos de cuentas financieras se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a la página inicial de títulos de cuentas financieras, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras.

### *Para agregar secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras*

- 1 En la página inicial de títulos de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de títulos de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de títulos de cuentas financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de títulos de cuentas financieras](#) (en la página 594)

## Campos de títulos de cuentas financieras

La página Editar título de cuenta financiera permite agregar títulos de cuentas financieras o actualizar detalles de títulos de cuentas existentes. En la página Editar título de cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para un título de cuenta financiera.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Perfil de los títulos de la cuenta financiera</b>  |  |
| Cuenta financiera                                     | Cuenta financiera asociada al título de cuenta financiera.   |
| Producto financiero                                   | Producto financiero asociado al título de cuenta financiera.   |
| Nombre de títulos de la cuenta financiera             | Nombre exclusivo del título de la cuenta financiera.   |
| Cantidad  | Número de unidades de productos financieros de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa. |
| Precio de compra                                      | Precio de compra de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.                            |
| Fecha de compra                                       | Fecha en la que se adquirieron los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.                 |
| Valor   | Valor de los títulos (esto es, precio de compra multiplicado por la cantidad). Esta información viene generalmente de una fuente externa.                                      |
| Rendimiento   | Porcentaje de ganancia o pérdida de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.            |
| <b>Integración de títulos de la cuenta financiera</b> |  |
| ID de integración                                     | ID de integración de la información externa sobre los títulos de cuentas   |

| Campo                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
|                              | financieras. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| ID externo                   | ID de fuente externa de la información externa sobre los títulos de cuentas financieras. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.                                   |
| Fuente externa               | Fuente de la información externa sobre el título de cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. |
| Última actualización externa | Fecha y hora en que los datos del titular del título de cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).                               |

## Planes financieros

Utilice las páginas Plan financiero para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los planes financieros de una cuenta financiera. Los *planes financieros* suelen ser el plan financiero de un contacto o negocio para una o más cuentas financieras determinadas que gestiona una institución financiera.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina las fichas que tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de planes de cuentas financieras, puede que la ficha Plan financiero quede excluida de la instalación.

Un plan financiero permite una planificación financiera de alto nivel al ofrecer acceso a información como estado, fase del plan y aprobaciones. También ofrece enlaces a aplicaciones intermedias y Back Office. Suelen utilizarse las inserciones por lotes y las actualizaciones por medio de servicios web para integrar la información intermedia y Back Office en Oracle CRM On Demand.

Con los planes financieros, las instituciones financieras pueden integrar la gestión de las relaciones de los clientes con las tareas de planificación financiera, los flujos de trabajo y el material entregable durante todo el ciclo de planificación financiera. Con esta función, se puede realizar un seguimiento de las actividades, de las oportunidades, las solicitudes de servicio y las oportunidades potenciales para que un plan financiero permita la planificación financiera en torno a los clientes y las unidades familiares.

Puede utilizar las páginas de planes financieros para identificar y perfilar un plan financiero. También puede utilizar las páginas de planes financieros para revisar las subcuentas de un plan financiero y demás información relacionada, que incluye:

- **Oportunidades.** Para obtener más información, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 236).
- **Actividades.** Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "Campos de actividad" en la página 159).
- **Solicitud de servicio.** Para obtener más información, consulte [Gestión de servicios y comunicaciones](#) (en la página 299).
- **Oportunidades potenciales.** Para obtener más información, consulte [Oportunidades potenciales](#) (en la página 173).

# Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros

La página inicial de planes financieros es el punto de partida para gestionar planes financieros.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de planes financieros. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Creación de planes financieros

Puede crear un plan financiero haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes financieros modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de planes financieros](#) (en la página 597).

## Cómo trabajar con listas de planes financieros

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de planes financieros.

| Lista de planes financieros                  | Filtros   |
|--|---|
| Todos los planes financieros                 | Todos los planes financieros que puede ver, independientemente del propietario del plan financiero.       |
| Planes financieros modificados recientemente | Todos los planes financieros con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de los planes financieros modificados recientemente

La sección Planes financieros modificados recientemente muestra aquellos planes financieros que se han visualizado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de planes financieros

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de planes financieros dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de planes financieros haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de planes financieros.

### *Para agregar secciones a la página inicial de planes financieros*

- 1 En la página inicial de planes financieros, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de planes financieros, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de planes financieros

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros](#) (en la página 596)
- [Campos de planes financieros](#) (en la página 597)

## Campos de planes financieros

La página Editar plan financiero permite agregar planes financieros o actualizar detalles de planes existentes. En la página Editar plan financiero se muestra todo el conjunto de campos para un plan financiero.

**CONSEJO:** También puede editar planes financieros en la página [Lista de planes financieros](#) y en la página [Detalles de planes financieros](#). Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de planes financieros.

| Campo                              | Descripción  |
|------------------------------------|--|
| <b>Perfil del plan financiero</b>  |  |
| Nombre del plan financiero         | Nombre del plan financiero.  |
| Tipo                               | Tipo de plan financiero. Algunos ejemplos son: jubilación, cartera, salud, educación, etc.   |
| Cuenta financiera                  | Cuenta financiera a la que está asociado el plan.  |
| Estado                             | Estado del plan financiero. Algunos ejemplos son: En proceso, Activo, Aprobado, Bajo revisión de dirección, Bajo revisión de cliente, etc.   |
| Enviado a contacto                 | Active la casilla de verificación para indicar si este plan financiero se ha enviado al contacto.  |
| Aprobado por el contacto           | Active la casilla de verificación para indicar si este plan financiero ha sido aprobado por el contacto.   |
| <b>Resumen del plan financiero</b> |  |
| Fuente externa                     | Fuente de la información externa sobre el plan financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres. |
| Última actualización externa       | Fecha y hora en que los datos del plan financiero se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).  |
| ID de integración                  | ID de integración del plan financiero.   |
| Descripción                        | Descripción detallada del plan financiero. Este campo tiene un límite de 16350 caracteres.   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los planes financieros:

- [Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros](#) (en la página 596)
- [Gestión de planes financieros](#) (en la página 597)

## Productos financieros

Utilice las páginas de productos financieros para crear, actualizar y realizar el seguimiento de cualquier tipo de producto financiero.

**NOTA:** el administrador de la compañía determina las fichas que tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del cargo no se incluye el seguimiento de la información de productos financieros, puede que la ficha Productos financieros quede excluida de la instalación.

En Oracle CRM On Demand, un *producto financiero* puede ser un bien físico o servicio específico que una institución financiera ofrece a sus clientes o un grupo de productos financieros; no obstante, también puede hacer referencia a cualquier producto financiero de cualquier institución financiera.

Los productos financieros se pueden usar para realizar el seguimiento de tipos de productos financieros como préstamos, ingresos directos (en cuentas corrientes o de ahorro), depósitos a plazo fijo (o cuentas de mercado monetario), etc. También las acciones, productos derivados, cuentas separadas y fondos de cobertura o inversión pueden ser productos financieros.

Mediante los registros de productos financieros, las instituciones financieras pueden ver los detalles sobre productos financieros, incluidos detalles de productos de alto nivel, vínculos URL a sitios web de productos financieros o catálogos. Con esta función, se puede tener acceso a los últimos detalles de productos financieros e información sobre actividades, solicitudes de servicio y agendas para los clientes.

El tipo de registro de producto financiero también admite jerarquías de productos financieros. Estas jerarquías permiten la agrupación de productos financieros en grupos, por ejemplo, ofertas de acciones, fondos de inversión o cualquier otra jerarquía múltiple o agrupación múltiple que sea necesaria.

Las siguientes figuras muestran ejemplos de jerarquías de productos financieros.

La Figura 4 muestra un ejemplo de jerarquía con un fondo de inversión.

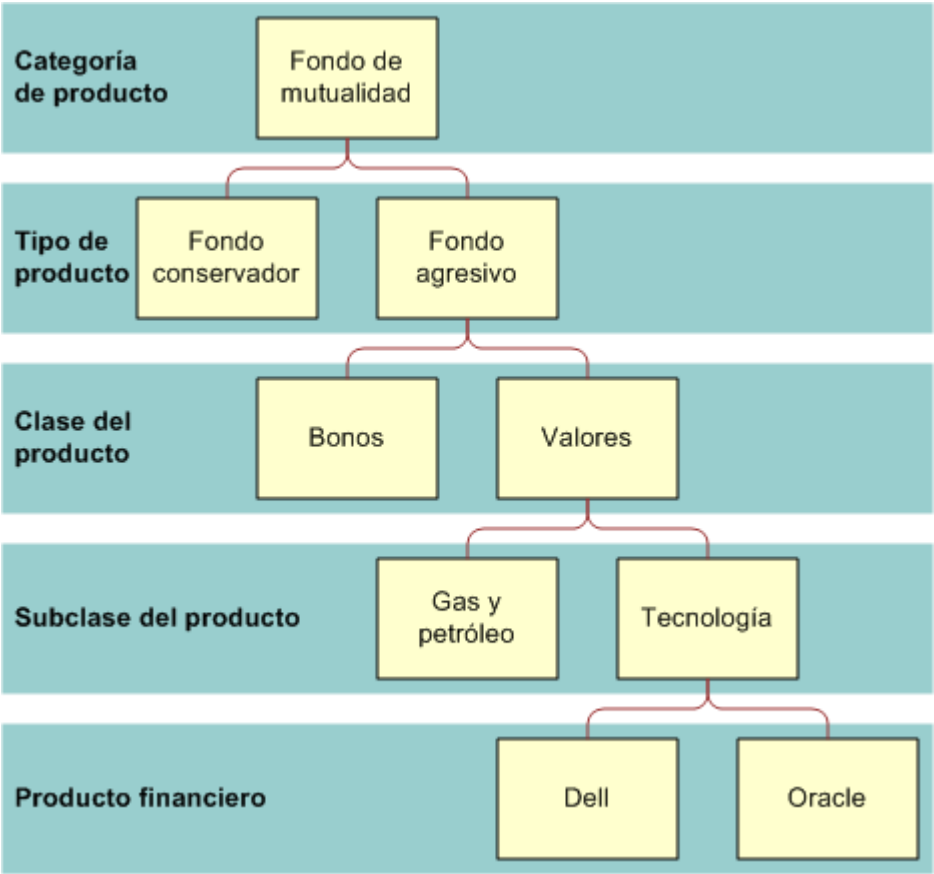


Figure 4: Ejemplo de jerarquía de fondo de inversión



La Figura 5 muestra un ejemplo de jerarquía con una póliza de seguros.

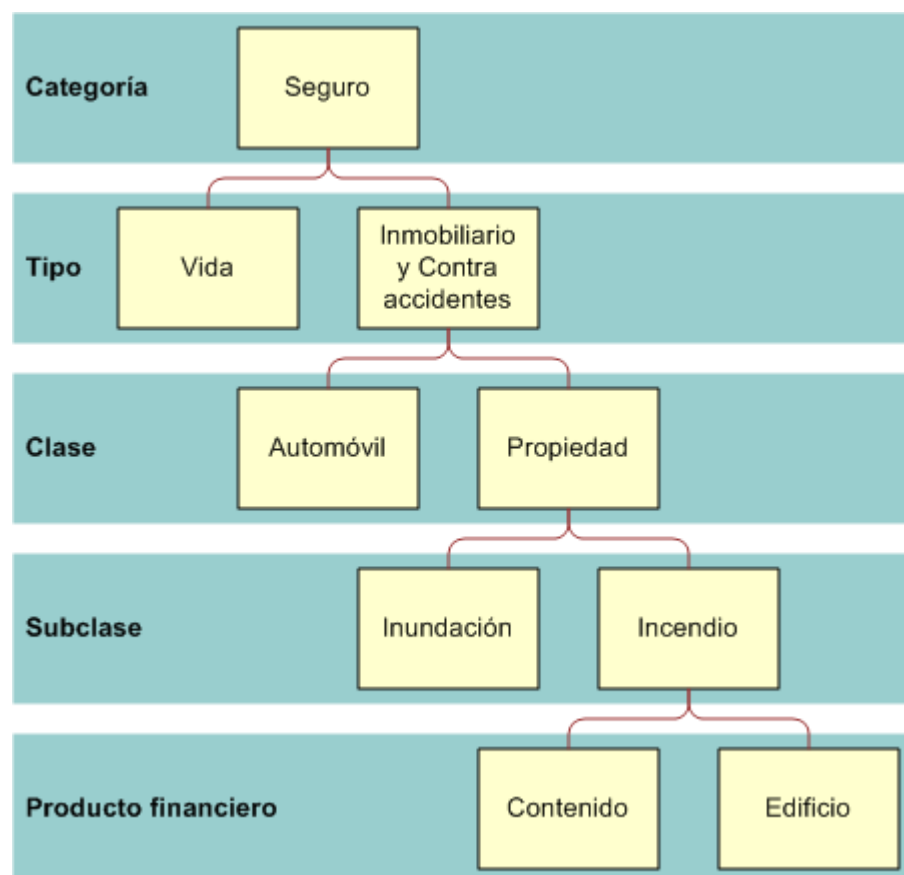


Figure 5: Ejemplo de jerarquía de póliza de seguros

## Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros

La página inicial de productos financieros es el punto de partida para gestionar productos financieros.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de productos financieros. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de registros de producto financiero

Puede crear un registro de producto financiero haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Productos financieros modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de productos financieros](#) (en la página 604).

**CONSEJO:** Puede indicar jerarquías de productos financieros, como una acción que es subsidiaria de un fondo de inversión, seleccionando el campo Producto financiero principal. Para obtener más información sobre las jerarquías de productos financieros, consulte [Realizar seguimiento de productos financieros principales](#) (en la página 603).

### Cómo trabajar con listas de productos financieros

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de productos financieros.

| Lista de productos financieros                  | Filtros   |
|---|---|
| Todos los productos financieros                 | Todos los productos financieros que puede ver, independientemente del propietario de los productos financieros. |
| Productos financieros modificados recientemente | Todos los productos financieros con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.     |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de productos financieros modificados recientemente

La sección Productos financieros modificados recientemente muestra aquellos productos financieros que se han visualizado más recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de productos financieros

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de productos financieros dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de productos financieros haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de productos financieros.

#### *Para agregar secciones a la página inicial de productos financieros*

**1** En la página inicial de productos financieros, haga clic en Editar diseño.

- 2 En la página Diseño de la página inicial de productos financieros, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de productos financieros

Para gestionar productos financieros, realice las siguientes tareas:

- [Realizar seguimiento de productos financieros principales](#) (en la página 603)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los productos financieros:

- [Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros](#) (en la página 596)
- [Campos de productos financieros](#) (en la página 604)

## Realizar seguimiento de productos financieros principales

Para permitir el seguimiento de un producto financiero principal, agregue el producto financiero principal al campo Producto financiero principal en el producto financiero secundario.

### *Para realizar el seguimiento de un producto financiero principal*

- 1 Seleccione el producto financiero.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar un producto financiero, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de productos financieros, haga clic en Editar.

- 3** En la página Editar productos financieros, seleccione el campo Producto financiero principal y seleccione un producto financiero.

## Campos de productos financieros

La página Editar productos financieros permite agregar productos financieros o actualizar detalles de productos existentes. En la página Editar productos financieros se muestra todo el conjunto de campos para un plan financiero.

**CONSEJO:** También puede editar productos financieros en la página Lista de productos financieros y en la página Detalles de productos financieros. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de productos financieros.

| Campo                                | Descripción   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Perfil de producto financiero</b> |   |
| Nombre del producto financiero       | Nombre común del producto financiero. Algunos ejemplos son: Oracle Corporation, Fondo de inversión X, Ahorro de oro, La mejor hipoteca, etc.  |
| Categoría                            | Categoría del producto financiero. (Ésta es la jerarquía recomendada: tipo, categoría, clase, subclase, producto financiero, producto financiero secundario, más secundarios, según sea necesario).             |
| Tipo                                 | Tipo de producto financiero. Ejemplos: Base de crecimiento, Fondo seguro.   |
| Clase                                | Clase de producto financiero. Ejemplos: Acciones, Bonos.  |
| Subclase                             | Subclase del producto financiero. Ejemplos: Tecnología, Petróleo y gas.   |
| Producto financiero principal        | Producto financiero principal de este producto.   |
| ID del producto financiero           | ID del producto financiero que la institución financiera utiliza para identificar un producto financiero en su centro de productos financieros o entidad equivalente.   |
| ID de hub de producto de MDM         | ID del producto financiero que el sector financiero o la compañía externa utilizan para identificar un producto financiero en un centro externo de productos financieros de gestión de datos principales (MDM). |
| Precio actual                        | Precio del producto financiero. El precio puede venir de una fuente externa, como un precio de mercado, o interna, de una lista de precios.   |
| Precio fuente                        | Fuente de la información de precio del producto financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.  |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| Última actualización de precio actual             | Fecha y hora en que el precio del producto financiero se actualizó por última vez (a partir de la fuente de precios).   |
| <b>Catálogo de productos</b>                      |   |
| URL del producto                                  | URL de ubicación del catálogo para el producto financiero. Suele ser un producto financiero externo y una dirección URL.  |
| Información general de producto                   | Información de resumen o introducción sobre el producto financiero. Este campo tiene un límite de 16350 caracteres.   |
| Catálogo de productos                             | URL de un catálogo de productos financieros que contiene este producto financiero. La URL suele ser una dirección URL de producto financiero interna.           |
| <b>Información general de producto financiero</b> |   |
| ID externo  | ID de fuente externa de la información externa sobre el titular del producto financiero. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.                           |
| Fuente externa                                    | Fuente de la información externa sobre el producto financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. |
| Última actualización externa                      | Fecha y hora en que los datos del producto financiero se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los productos financieros:

- [Productos financieros](#) (en la página 599)
- [Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros](#) (en la página 601)
- [Gestión de productos financieros](#) (en la página 603)

## Transacciones financieras

Las páginas de transacciones financieras permiten crear, actualizar y realizar el seguimiento de todo tipo de transacciones financieras para una cuenta financiera específica. Las *transacciones financieras* son transacciones individuales de una cuenta financiera para todos los productos financieros.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de transacciones financieras, puede que la ficha Transacción financiera quede excluida de la instalación.

Los registros de transacciones financieras permiten determinar a qué cuentas financieras pertenecen determinadas transacciones en relación con todos los productos financieros. Esta información proporciona una visión completa de las transacciones financieras, organizada por cuenta financiera. Puede usar los registros de transacciones financieras para realizar un seguimiento de todos los tipos de transacciones de productos

financieros, como compra, venta, artículos caros, reembolso, depósito, reintegros y cualquier otro instrumento definido por el usuario en los productos financieros.

Con las transacciones financieras, las instituciones financieras pueden ofrecer información de resumen sobre las cuentas financieras del cliente desde sus aplicaciones intermedias o Back Office. Esta información proporciona vistas basadas en los clientes o las unidades familiares. Hay disponible información detallada sobre las transacciones financieras en Oracle CRM On Demand al gestionar la relación con el cliente, como cantidad, precios, rendimiento y fechas importantes (tales como la fecha de compra).

# Trabajar con la página inicial de transacciones financieras

La página inicial de transacciones financieras es el punto de partida para gestionar transacciones financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de transacciones financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Crear una transacción financiera

Puede crear una transacción financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Transacciones financieras modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de transacciones financieras](#) (en la página 607).

## Trabajar con listas de transacciones financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de transacciones financieras:

| Lista de transacciones financieras                  | Filtros  |
|---|--|
| Todas las transacciones financieras                 | Todas las transacciones financieras que puede ver, independientemente del propietario de la transacción financiera |
| Transacciones financieras modificadas recientemente | Todas las transacciones financieras, ordenadas por fecha de modificación   |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Ver las transacciones financieras modificadas recientemente

La sección Transacciones financieras modificadas recientemente muestra aquellas transacciones financieras que se han modificado recientemente, ordenadas por fecha de modificación.

Para expandir la lista, haga clic en [Mostrar lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de transacciones financieras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a la página inicial de transacciones financieras, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de transacciones financieras.

### *Para agregar secciones a la página inicial de transacciones financieras*

- 1 En la página inicial de transacciones financieras, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página [Diseño de la página inicial de transacciones financieras](#), haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de transacciones financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Campos de transacciones financieras

La página [Editar transacción financiera](#) permite agregar transacciones financieras o actualizar detalles de transacciones financieras existentes. En la página [Editar transacción financiera](#) se muestra todo el conjunto de campos para una transacción financiera.

**CONSEJO:** También puede editar información de transacciones financieras en la página Lista de transacciones financieras y en la página Detalles de transacciones financieras. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| <b>Perfil de transacción financiera</b>      |   |
| Cuenta financiera                            | Cuenta financiera a la que está asociada la transacción financiera.   |
| Producto financiero                          | Producto financiero al que está asociada la transacción financiera.   |
| Tipo de transacción                          | Tipo de transacción financiera. Algunos ejemplos son: compra, venta, artículos caros, reembolso, etc.   |
| Cantidad                                     | Número de unidades de productos financieros para esta transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.  |
| ID de transacción                            | ID de la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| Período de transacción                       | Período de la transacción financiera. Algunos ejemplos son: artículos caros para fecha, mes, trimestre, etc.  |
| Precio de transacción                        | Precio del producto financiero para esta transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.   |
| Fecha y hora de transacción                  | Fecha y hora de la transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.   |
| Valor  | Valor de la transacción financiera (esto es, precio multiplicado por la cantidad). Esta información viene generalmente de una fuente externa.   |
| <b>Integración de transacción financiera</b> |   |
| Fuente de transacción                        | Fuente que utiliza la institución financiera para identificar una transacción financiera en la aplicación intermedia o Back Office.   |
| ID de integración                            | ID de integración de la información externa sobre la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| ID externo                                   | ID de fuente externa de la información externa sobre la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Fuente externa                               | Fuente de la información externa sobre la transacción financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres. |
| Última actualización                         | Fecha y hora en que los datos de la transacción financiera se actualizaron por  |



| Campo   | Descripción                                 |
|---------|---|
| externa | última vez (a partir de la fuente externa). |



# 10 Seguros

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registros para la información acerca de seguros:

- **Reclamaciones (en la página 616).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con siniestros.
- **Coberturas (en la página 623).** Utilice estas páginas para gestionar los límites monetarios y riesgos cubiertos por una póliza de seguros.
- **Daños (en la página 627).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los daños que sufra la propiedad asegurada de un contacto.
- **Propiedades de seguro (en la página 630).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con la propiedad asegurada.
- **Partes implicadas (en la página 633).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los contactos implicados en siniestros.
- **Pólizas (en la página 637).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con pólizas de seguros.
- **Titulares de pólizas (en la página 641).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con titulares de pólizas de seguros.
- **Perfil de intermediarios (consulte "Perfil de intermediario" en la página 645).** Utilice estas páginas para gestionar información sobre los intermediarios.

**Nota:** todos los tipos de registro están disponibles únicamente con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Gestión de seguros

Para gestionar un seguro, realice las siguientes tareas:

- **Proceso de planificación de un canal** (en la página 612)
- **Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida** (en la página 612)
- **Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios** (en la página 613)
- **Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios** (en la página 613)
- **Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos** (en la página 614)
- **Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor** (en la página 614)
- **Proceso de gestión de solicitudes de servicio** (en la página 614)



**Nota:** Algunos de los procesos anteriores se realizan en Oracle CRM On Demand. Otros, por el contrario, se llevan a cabo fuera de Oracle CRM On Demand.

## Proceso de planificación de un canal

La planificación de un canal implica el desarrollo de estrategias y actividades de planificación por parte de un gerente de canal por medio de los canales de los que es responsable.

Para planificar un canal, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

- 1 Cree un plan de negocio; consulte [Planes de negocio](#) (consulte "Planificación empresarial" en la página 271).
- 2 Cree objetivos y asígneles al plan de negocio; consulte [Objetivos](#) (en la página 282).
- 3 Gestione las cuentas del plan; consulte [Cuentas de planes](#) (consulte "Cuentas del plan" en la página 287).
- 4 Gestione los contactos del plan; consulte [Contactos de planes](#) (consulte "Contactos del plan" en la página 291).
- 5 Gestione las oportunidades del plan; consulte [Oportunidades de planes](#) (consulte "Oportunidades del plan" en la página 295).

## Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida

La primera notificación de pérdida incluye la producción de informes de reclamaciones del cliente, que incluye información sobre la reclamación y sobre quién la realiza. Este informe incluye la verificación de cobertura que proporciona el agente del centro de llamadas. El agente del centro de llamadas valida la información sobre la póliza y su cobertura.

Para crear reclamaciones de primera notificación de pérdida, realice las siguientes tareas:

- 1 Valide la información sobre la póliza y su cobertura proporcionada por quien realizó la reclamación, consulte [Pólizas](#) (en la página 637).
- 2 Cree el registro de reclamaciones, consulte [Reclamaciones](#) (en la página 616).
- 3 Introduzca la información relativa a la primera notificación de pérdida, consulte [Reclamaciones](#) (en la página 616).

## Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios

La constitución de relaciones entre agentes e intermediarios incluye la planificación y ejecución de campañas de marketing orientadas a agentes potenciales, así como la constitución de nuevos agentes.

Para contratar nuevos agentes y constituir relaciones entre agentes e intermediarios, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

- 1 Cree un registro de campaña; consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de campañas](#) (consulte "[Campos de una campaña](#)" en la página 171).
- 2 Asocie un agente potencial a una campaña; consulte [Orientar campañas a contactos](#) (consulte "[Seleccionar contactos objetivo para campañas](#)" en la página 168).
- 3 Ejecute la campaña de marketing; consulte [Proceso de gestión de campañas](#) (consulte "[Proceso de gestión de campañas.](#)" en la página 163).
- 4 Gestione las solicitudes de los agentes y admita la constitución de nuevos agentes.
- 5 Constituya los nuevos agentes admitidos, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de socio](#) (en la página 355).

## Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios

La gestión de relaciones entre agentes e intermediarios implica la comunicación con los agentes y la supervisión de las relaciones entre agentes e intermediarios, la actualización de información demográfica acerca de los agentes, la supervisión de credenciales, el mantenimiento de los libros, etc.

Para gestionar las relaciones entre agentes e intermediarios, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

- 1 Actualice la información relacionada con agentes y agencias; consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).
- 2 Supervise las credenciales de los agentes y agencias, consulte [Gestionar cuentas de socio](#) (consulte "[Gestión de cuentas de socio](#)" en la página 352).
- 3 Gestione el plan de negocio, consulte [Administrar planes de negocio](#) (consulte "[Gestión de planes de negocio](#)" en la página 278).
- 4 Supervise las oportunidades y las solicitudes de servicio de los agentes y agencias; consulte [Gestión de oportunidades](#) (en la página 240) y [Gestión de solicitudes de servicio](#) (en la página 303).

## Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos

La planificación de ventas de seguros incluye planificación de ventas para el año, el trimestre u otro periodo. También incluye la gestión de planes de ventas, por ejemplo, gestión de presupuestos de ventas, gestión de pronósticos de ventas y territorios.

Para planificar ventas y calcular presupuestos, realice las siguientes tareas:

- 1 Realice la planificación de ventas para el año, trimestre u otro periodo, consulte [Planificación empresarial](#) (en la página 271).
- 2 Gestione los presupuestos de ventas y la cuota, consulte [Pronósticos](#) (en la página 256).
- 3 Gestione los pronósticos de ventas, consulte [Pronósticos](#) (en la página 256).
- 4 Gestione los territorios, consulte [Gestión de territorios](#) (consulte "[Gestión de territorio](#)" en la página 1338).

## Proceso de gestión de solicitudes de servicio

La gestión de solicitudes de servicio implica el manejo de las peticiones de carácter general y la resolución de cada una de las solicitudes de servicio de principio a fin. También incluye la evaluación de los problemas de servicio y la prioridad de las solicitudes.

Para gestionar solicitudes de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Cree una nueva solicitud de servicio; consulte [Solicitudes de servicio](#) (en la página 301).
- 2 Asigne o escale una solicitud de servicio; consulte [Asignar solicitudes de servicio](#) (consulte "[Asignación de solicitudes de servicio](#)" en la página 304) [Escalar solicitudes de servicio](#) (en la página 306).
- 3 Trabaje con las soluciones de una solicitud de servicio, consulte [Agregar soluciones a solicitudes de servicio](#) (consulte "[Adición de soluciones a solicitudes de servicio](#)" en la página 305).
- 4 Cierre la solicitud de servicio una vez que se haya resuelto; consulte [Cerrar solicitudes de servicio resueltas](#) (consulte "[Cierre de solicitudes de servicio resueltas](#)" en la página 307).

## Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor

En Oracle CRM On Demand, puede utilizar reglas de flujo de trabajo para especificar que una o varias acciones se deben realizar de forma automática cada vez que se produzca un determinado evento. Puede configurar todas las reglas de flujo de trabajo que desee para implementar los procesos de negocio.

El modelo de éxito de productor (PSM) de Oracle CRM On Demand es un marco que utiliza reglas de flujo de trabajo para automatizar la creación de actividades, lo que permite a los agentes de seguros o a los asesores

financieros realizar un seguimiento de sus oportunidades potenciales y mantenerse en contacto con sus clientes de forma regular.

En el modelo de éxito de productor se utilizan los siguientes términos:

- **Productor.** Un *productor* es un agente de seguros o un asesor financiero.
- **Cliente.** Un *cliente* es un contacto con el que la compañía mantiene una relación a largo plazo, lo que le permite supervisar los cambios de situación del cliente e identificar oportunidades para la venta cruzada de productos adicionales al cliente. Normalmente, los clientes buscan consejo sobre los productos que mejor se ajustan a sus necesidades.

El modelo de éxito de productor utiliza reglas de flujo de trabajo para lo siguiente:

- Crear una tarea para llamar a la oportunidad potencial al siguiente día laboral cada vez que se cree un registro de oportunidad potencial.
- Crear una tarea de seguimiento cuando un productor actualice el valor del campo Resultado de la visita de la página Detalles de la tarea después de realizar una visita a una oportunidad potencial o cliente.

Entre los tipos de visita que los productores realizan a oportunidades potenciales o clientes se incluyen los siguientes:

- **Visitas de referencia.** Visitas que deben realizar los productores para el seguimiento de oportunidades potenciales.
- **Visitas de aniversario.** Visitas que deben realizar los productores a oportunidades potenciales o clientes existentes en su cumpleaños.
- **Visitas de revisión.** Visitas que deben realizar los productores a oportunidades potenciales o clientes cuando hayan pasado seis meses desde la última llamada.

Un productor puede recopilar el resultado de estas visitas en el campo Resultado de la visita de la página Detalles de la tarea. Los valores de este campo son los siguientes:

- **Inaccesible.** La oportunidad potencial no está accesible.
- **Permanecer en contacto.** La oportunidad potencial o el contacto no desea hablar hoy pero quiere que el productor permanezca en contacto.
- **Archivo inactivo.** La oportunidad potencial no desea hablar ni ser contactado de nuevo.
- **Cita.** La oportunidad potencial o el cliente está listo para una cita.

Dependiendo del resultado de las visitas, el flujo de trabajo creará diferentes tareas de seguimiento. Por ejemplo, si el resultado de la visita es Inaccesible, el flujo de trabajo crea una tarea para visitar a la misma oportunidad potencial o cliente al día siguiente. Si el resultado es Permanecer en contacto, el flujo de trabajo crea una tarea para visitar a la oportunidad potencial o cliente en seis meses o una semana antes de su cumpleaños, lo que ocurra antes.

**NOTA:** el modelo de éxito de productor requiere la configuración de reglas de flujo de trabajo y acciones. Para obtener más información, consulte la información sobre configuración de Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para convertir oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor, realice las siguientes tareas:

- 1 Cree un nuevo registro de oportunidad potencial para la referencia.

Una regla de flujo de trabajo crea automáticamente una tarea para llamar a la oportunidad potencial al día siguiente laboral.

- 2 En la página Lista de actividades, consulte la lista de visitas diarias de referencia y visite a la oportunidad potencial; consulte [Trabajar con listas de actividades](#) (en la página 134).
- 3 Registre la información resultante de la visita en el campo Resultado de la visita.  
Dependiendo del resultado de la visita, el flujo de trabajo crea una tarea de seguimiento.
- 4 Programe una cita para reunirse con la oportunidad potencial, consulte [Programación de citas con otros](#) (en la página 152).
- 5 Reúnase con la oportunidad potencial calificada y recopile información adicional.
- 6 Actualice la oportunidad potencial a cliente potencial seleccionando Cliente potencial en la lista de opciones Tipo de oportunidad potencial; consulte [Campos de oportunidades potenciales](#) (consulte "Campos de pistas" en la página 190).
- 7 Ofrezca los productos que se ajusten a las necesidades del cliente potencial y cree una oportunidad si el cliente está interesado; consulte [Trabajar con la página inicial de oportunidades](#) (en la página 238).
- 8 Realice una entrevista de cierre y venda los productos.
- 9 Cuando el cliente compre el producto, actualice el contacto a cliente seleccionando Cliente en la lista de opciones Tipo de contacto.
- 10 En la página Detalles de contacto, establezca el campo Frecuencia de visita en 1-2 veces/año. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo Crear tarea, consulte [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361).

## Reclamaciones

Utilice las páginas Siniestro para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de reclamación. Las reclamaciones suelen ser las reclamaciones de un contacto o negocio que gestiona una compañía de seguros.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de reclamaciones, puede que la ficha Siniestros quede excluida de la instalación.

Una *reclamación* es una demanda formal y por escrito a una compañía de seguros para el reembolso por pérdida o daños en un objeto asegurado.

El conocimiento del historial de una reclamación de un cliente, incluido el estado actual de la misma, puede ayudar al personal de ventas y servicios a ser más consciente de este aspecto importante de la relación asegurador-cliente. Los aseguradores pueden también utilizar las páginas de reclamaciones para registrar información esencial rápidamente con respecto al primer aviso de la pérdida y dirigir de forma precisa la reclamación a las personas adecuadas.



El tipo de registro de la reclamación admite todos los tipos de reclamaciones de aviso de pérdida, tales como reclamaciones relacionadas con automóviles, propiedades, responsabilidad, etc. Una reclamación puede contar con reclamaciones principales, así que se admiten todos los tipos de estructuras y jerarquías de reclamación; ello le ofrece la oportunidad de organizar las reclamaciones por grupos de reclamaciones.

Puede utilizar la página Detalles de reclamación para identificar y capturar el perfil, así como información detallada de la reclamación. También puede utilizar la página Detalles de reclamación para revisar reclamaciones secundarias y otra información relacionada, que incluye:

- [Partes implicadas](#) (en la página 633)

- [Daños](#) (en la página 627)

- [Actividades](#)

Una actividad puede estar relacionada con una reclamación. Puede ver todas las actividades relacionadas con una reclamación en la página Detalles de reclamación.

- [Solicitudes de servicio](#)

Una solicitud de servicio puede estar relacionada con una reclamación. Puede ver todas las solicitudes de servicio relacionadas con una reclamación en la página Detalles de reclamación.

## Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones

La página inicial de reclamaciones es el punto de partida para gestionar reclamaciones. Esta página contiene varias secciones y muestra información relevante.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de reclamaciones. Además, si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, podrá agregar o quitar secciones en la página.

## Creación de reclamaciones

Puede crear una reclamación haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Reclamaciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de reclamaciones](#) (consulte "[Campos de reclamación](#)" en la página 619).

## Cómo trabajar con listas de reclamaciones

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de reclamaciones.

| Listas de reclamaciones | Filtros   |
|-------------------------|---|
| Todas las reclamaciones | Todos los siniestros que puede ver, independientemente del propietario. |

| Listas de reclamaciones                 | Filtros  |
|---|--|
| Reclamaciones modificadas recientemente | Todas las reclamaciones, ordenadas por la fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de la sección Reclamaciones modificadas recientemente

La sección Reclamaciones modificadas recientemente muestra aquellas reclamaciones modificadas más recientemente, ordenadas por fecha de modificación. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. El procedimiento siguiente describe cómo agregar secciones a la página inicial de reclamaciones.

## Adición de secciones a la página inicial de reclamaciones

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página inicial, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de reclamaciones dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de reclamaciones haya permitido el administrador de la compañía.

### *Para agregar secciones a la página inicial de reclamaciones*

- 1 En la página inicial de reclamaciones, haga clic en el enlace Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de reclamaciones, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- [Campos de reclamación](#) (en la página 619)
- [Gestión de reclamaciones](#) (en la página 618)

## Gestión de reclamaciones

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

**618** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 19

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Realizar seguimiento de reclamaciones principales](#) (en la página 619)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Operaciones con registros](#) (consulte "[Trabajar con registros](#)" en la página 41).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas de opciones. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, según su nivel de acceso, es posible que no pueda ejecutar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- [Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones](#) (en la página 617)
- [Campos de reclamación](#) (en la página 619)

## Realizar seguimiento de reclamaciones principales

Para permitir el seguimiento de una reclamación principal, agregue la reclamación principal al campo Reclamación principal del registro de reclamaciones secundarias.

### *Para realizar un seguimiento de una reclamación principal*

- 1 Seleccione la reclamación.  
Para obtener información sobre cómo seleccionar una reclamación, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de reclamación, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar reclamación, seleccione el campo Reclamación principal y elija una reclamación.

## Campos de reclamación

La página Editar reclamación permite agregar nuevas reclamaciones o actualizar los detalles de las reclamaciones existentes. La página Editar reclamación muestra el conjunto completo de campos para una reclamación.

**CONSEJO:** también puede editar una reclamación en la página Lista de reclamaciones y en la página Detalles de reclamación. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                          | Descripción  |
|--------------------------------|--|
| <b>Perfil de reclamación</b>   |  |
| Nº de reclamación              | Identificador de reclamación.  |
| Línea de negocio               | Línea de negocio de seguros, como automóviles, propiedad, responsabilidad general, remuneración de trabajadores, vida.   |
| Código de pérdida              | Código para una pérdida concreta, por ejemplo, las compañías de seguros puede asignar 100 a los accidentes de coche, 200 a los robos, etc.   |
| Tipo de pérdida                | Tipo de pérdida, que está relacionado con el código de la pérdida. Los ejemplos de tipos de pérdida son: accidente de coche, robo, etc.  |
| Fecha del informe              | Fecha en la que la persona asegurada notificó la reclamación por accidente.  |
| Fecha y hora de pérdida        | Fecha del accidente o de la pérdida.   |
| Fecha de cierre                | Fecha en que se cerró la reclamación.  |
| Nº de evento                   | Número que identifica un evento. Las compañías de seguros suelen categorizar los sucesos catastróficos. Algunos ejemplos de números de evento son: 1002 para el huracán Ike, 1003 para el huracán Andrew, etc. |
| Estado                         | Estado de la reclamación, por ejemplo, informe de daños, abierto, revisado y cerrado.  |
| <b>Detalles de reclamación</b> |  |
| Tipo de pérdida                | Tipo de pérdida, como incendio, robo, daños, viento, inundación, granizo u otros.  |
| Categoría de pérdida           | Categoría de la pérdida que la mayoría de compañías de seguros utilizan para categorizar la pérdida. Algunos ejemplos son: A. vivienda; B. otras estructuras; C. propiedad personal; D. pérdida de uso.        |
| Ubicación de pérdida           | Ubicación de la pérdida, como aparcamiento, centro comercial, etc.   |
| Cantidad de pérdidas           | Cantidad de la pérdida sufrida por el cliente. Si el total de la pérdida supera el importe de responsabilidad, el cliente deberá pagar el resto.   |
| Fuente de pasivo               | Fuente del pasivo que provocó la reclamación. Algunos ejemplos son: empleado con daños, propiedad del empleado perjudicado, particular con daños, propiedad del particular, caídas o daños en vehículos.       |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| Cantidad de pasivo  | Importe que se debe pagar en caso de pérdida.   |
| Relación con el asegurado                                       | Relación entre el perjudicado y el asegurado. Algunos ejemplos son: empleador, supervisor o compañero.  |
| Lugar de la lesión  | Ubicación en la que se produjo el daño.   |
| Fecha de conocimiento del daño por parte del empleador          | Fecha en la que el empleador tiene conocimiento del daño del empleado.  |
| Fecha de conocimiento de la reclamación por parte del empleador | Fecha en la que el empleador tiene conocimiento de una reclamación del empleado.  |
| Nº de personas lesionadas                                       | Número de personas lesionadas en el accidente. Algunas de estas personas pueden ser empleados o no.   |
| Nº de empleados lesionados                                      | Número de empleados lesionados en el accidente.   |
| Parte del cuerpo lesionada                                      | Parte del cuerpo lesionada, como mano, pierna, cuello, etc.   |
| Tipo de lesión  | Tipo de lesión, como quemadura, fractura, esguince, esfuerzo repetitivo.  |
| Código médico de lesión   | Código para una lesión médica concreta, como IDC-9, IDC-10.   |
| Capacidad de trabajo  | Indica si el empleado puede seguir trabajando a causa de la lesión.   |
| Clase de empleado   | Clase de empleado, como secretario, director, etc.  |
| ¿Los daños se han producido dentro del horario laboral?         | Indica si el daño se ha producido o no durante las horas de trabajo.  |
| Nombre del hospital   | Nombre del hospital que trató la lesión del demandante.   |
| Hora de la muerte   | Hora en que murió la persona lesionada.   |
| Nº del informe de la policía/juez de instrucción                | Número del informe de la policía o del juez de instrucción relacionado con la reclamación de indemnización de un trabajador.                    |
| <b>Integración de reclamación</b>                               |   |
| ID de sistema externo   | Sigue el ID de la fuente externa de la información externa para esta reclamación. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.                  |
| Fuente externa  | Fuente de información externa acerca de la reclamación, por ejemplo, nombre de aplicación, nombre de base de datos, nombre de integración, etc. |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| Última actualización externa                    | Sigue la fecha y la hora de la última actualización externa de los datos de esta reclamación. Fecha y hora en que se actualizaron por última vez los datos de la póliza (desde la fuente externa).  |
| <b>Póliza de reclamación</b>                    |   |
| Póliza  | Póliza de seguros vinculada a esta reclamación.   |
| Informe realizado por                           | Designación de la persona que informó del accidente. Algunos ejemplos son: nombre del asegurado, conductor del vehículo asegurado o agente.   |
| Información de contacto del creador del informe | Información de contacto de la persona que informó del accidente.  |
| Condiciones                                     | Condiciones en las que se produjo el accidente, como condiciones meteorológicas, por ejemplo, <i>Llovía ese día</i> .   |
| En falta  | Identifica quién es el culpable. Algunos ejemplos son: conductor asegurado y otro conductor.  |
| Departamento de policía/bomberos                | Comisaría de policía o parque de bomberos en el que se redactó el informe.  |
| Nº de informe                                   | Número de informe relacionado con el accidente.   |
| Notas   | Descripción detallada de la reclamación.  |
| Descripción de pérdida                          | Descripción de la pérdida, por ejemplo, coche impactado por un camión.  |
| Cuenta de negocio                               | Cuenta de negocio vinculada a esta reclamación.   |
| Dirección                                       | Dirección en la que se produjo la reclamación. La dirección puede ser diferente de cualquier otra dirección de Oracle CRM On Demand y no está relacionada con ningún contacto ni dirección comercial, o dirección de propiedad. Esta dirección es necesaria y relevante, y sólo se aplica a este registro de reclamación.       |
| Ciudad  | Ciudad en la que se produjo la reclamación. La ciudad puede ser diferente de cualquier otra ciudad de Oracle CRM On Demand y no estar relacionada con ningún contacto ni registro de ciudad comercial, o ciudad de propiedad. El nombre de la ciudad es necesario y relevante, y sólo se aplica a este registro de reclamación. |
| Región  | Estado (en jurisdicciones federales como Estados Unidos) o provincia (en jurisdicciones como Canadá que utiliza provincias) en el que se produjo la reclamación. Por ejemplo, CA para California u ON para Ontario.   |
| Código postal                                   | Código ZIP (en Estados Unidos) o código postal (en otras jurisdicciones) para la ubicación del accidente.   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- [Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones](#) (en la página 617)
- [Gestión de reclamaciones](#) (en la página 618)

## Coberturas

Utilice las páginas de coberturas para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de cobertura de seguros. Las coberturas suelen ser los límites monetarios y los riesgos que abarca una póliza de seguros para un contacto.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de coberturas, puede que la ficha Cobertura quede excluida de la instalación.

Las *coberturas* describen los límites monetarios y los riesgos que abarca una póliza de seguros. Para realizar un seguimiento de las coberturas de las pólizas, se agregan como coberturas a la póliza. La cobertura se puede utilizar para el seguimiento de todos los tipos de cobertura, como colisión, lesiones corporales, incendio, etc. Puede utilizar las páginas de coberturas para identificar y perfilar las coberturas capturando información de las mismas, como el tipo de cobertura, el límite individual, el límite total, los valores deducibles, etc.

## Cómo trabajar con la página inicial de coberturas

La página inicial de coberturas es el punto de partida para gestionar registros de cobertura.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de coberturas. Además, si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, se pueden agregar secciones a la página y eliminar secciones de la misma.

## Creación de registros de cobertura

Puede crear un registro de cobertura haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Coberturas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de coberturas](#) (consulte "[Campos de cobertura](#)" en la página 625).

## Cómo trabajar con listas de coberturas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de coberturas.

| Lista de coberturas                  | Filtros   |
|--------------------------------------|---|
| Todas las coberturas                 | Todas las coberturas que puede ver, independientemente del propietario.                           |
| Coberturas modificadas recientemente | Todas las coberturas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de las coberturas modificadas recientemente

La sección Coberturas modificadas recientemente muestra aquellas coberturas que se han visualizado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de coberturas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de coberturas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de coberturas haya permitido el administrador de la compañía.

#### *Para agregar secciones a la página inicial de coberturas*

- 1 En la página inicial de coberturas, haga clic en el vínculo Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de coberturas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- [Campos de cobertura](#) (en la página 625)
- [Gestión de coberturas](#) (en la página 625)



## Gestión de coberturas

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Operaciones con registros](#) (consulte "[Trabajar con registros](#)" en la página 41).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas de opciones. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, según su nivel de acceso, es posible que no pueda ejecutar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- [Cómo trabajar con la página inicial de coberturas](#) (en la página 623)
- [Campos de cobertura](#) (en la página 625)

## Campos de cobertura

La página Editar cobertura permite agregar registros de cobertura o actualizar detalles de un registro de cobertura existente. En la página Editar cobertura se muestra el conjunto completo de campos para el registro de coberturas.

**CONSEJO:** también puede editar los registros de coberturas en la página Lista de coberturas y en la página Detalles de la cobertura. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                      | Descripción   |
|----------------------------|---|
| <b>Perfil de cobertura</b> |   |
| Nombre de cobertura        | Nombre exclusivo de la cobertura.   |
| Póliza                     | Póliza vinculada a esta cobertura.  |
| Cobertura                  | Tipo de cobertura que el cliente ha adquirido en la póliza para cubrir su |

| Campo                           | Descripción  |
|---------------------------------|--|
|                                 | responsabilidad. Algunos ejemplos de cobertura son: colisión, a todo riesgo, daños corporales, pagos médicos.  |
| Estado de cobertura             | Estado de la cobertura, como Pendiente, Abierta y Cerrada.   |
| Propiedad asegurada             | Propiedad del seguro vinculada al registro de cobertura.   |
| Límite individual               | Límite para una cobertura individual. Por ejemplo, la cantidad máxima que se puede pagar para una cobertura de colisión puede ser de 100.000 €.  |
| Límite total                    | Límite total que se puede pagar. Por ejemplo, si el asegurado se ve implicado en una colisión entre dos coches, el límite total que se puede pagar de la cobertura de colisión para ambos coches puede estar limitado a 300.000 €. |
| Producto de cobertura           | Producto del seguro asociado a la cobertura.   |
| <b>Detalles de la cobertura</b> |  |
| Deducible                       | Cantidad que el cliente debe pagar primero antes de que pague la compañía de seguros. (El término <i>deducible</i> también se conoce como <i>exceso</i> en algunos países, como el Reino Unido e Irlanda.)                         |
| Inicio                          | Fecha a partir de la cual la cobertura se hace efectiva.   |
| Final                           | Fecha en la que termina la cobertura.  |
| Cantidad asegurada              | Importe que se asegura.  |
| <b>Integración de cobertura</b> |  |
| ID de sistema externo           | Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la cobertura. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| Fuente externa                  | Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.   |
| ID de integración               | Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre el registro de cobertura. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Última actualización externa    | Fecha y hora en que los datos de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).   |

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- [Cómo trabajar con la página inicial de coberturas](#) (en la página 623)
- [Gestión de coberturas](#) (en la página 625)

## Daños

Utilice la página de daños para identificar y capturar información sobre daños, como la descripción de un daño o la cantidad asociada al mismo. Un *daño* es todo aquella lesión a una propiedad que provoca una pérdida de valor. Los daños se usan en los siniestros para realizar el seguimiento del daño que ha sufrido una propiedad cubierta por una póliza.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de información de daños, puede que la ficha Daños quede excluida de la instalación.

## Trabajo con la página inicial de daños

La página inicial de daños es el punto de partida para la gestión de daños.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de daños. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como quitarlas.

## Creación de un registro de daños

Puede crear un registro de daños haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Daños modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de daños](#) (en la página 629).

## Trabajo con listas de daños

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los daños.

| Lista de daños                  | Filtros  |
|---------------------------------|--|
| Todos los daños                 | Todos los daños que puede ver, independientemente del propietario del registro de daños. |
| Daños modificados recientemente | Todos los daños, ordenados por fecha de modificación.                                    |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de daños modificados recientemente

La sección Daños modificados recientemente muestra los registros de daños que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en [Mostrar lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de daños

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de daños dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de daños haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de daños.

### *Para agregar secciones a la página inicial de daños*

- 1 En la página inicial de daños, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de daños, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- [Campos de daños](#) (en la página 629)
- [Gestión de daños](#) (en la página 628)

## Gestión de daños

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- [Cómo trabajar con la página inicial de daños](#) (consulte "[Trabajo con la página inicial de daños](#)" en la página 627)
- [Campos de daños](#) (en la página 629)

## Campos de daños

La página Editar daños permite agregar registros de daños o actualizar detalles de un registro de daños existente. En la página Editar daños se muestra el conjunto completo de campos para el registro de daños.

**CONSEJO:** también puede editar registros de daños en la página Lista de daños y en la página Detalles de daños. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                              | Descripción  |
|------------------------------------|--|
| <b>Perfil de daños</b>             |  |
| Siniestro                          | Reclamación vinculada al registro de daños.  |
| Propiedad del seguro               | Propiedad asegurada vinculada al registro de daños.  |
| Nombre del daño                    | Nombre exclusivo del daño. El campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Descripción de la propiedad dañada | Descripción de la propiedad dañada, por ejemplo, un coche BMW. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.  |
| Descripción del daño               | Descripción del daño, por ejemplo, <i>el faro delantero derecho está dañado</i> . Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.   |
| Nº de propiedad                    | Número de la propiedad, por ejemplo, propiedad 1, propiedad 2, etc. Por ejemplo, si una póliza cubre tres vehículos, puede enumerarlos de la siguiente forma: 1 es Toyota Corolla, 2 es Mazda Miata y 3 es Hyundai Pony. |
| Tipo de propiedad dañada           | Tipo de propiedad, como motocicleta, autocaravana, vehículo de pasajeros privado, casa, etc.   |
| Cantidad estimada                  | Estimación de la cantidad de daño en la propiedad asegurada.   |
| <b>Integración de daños</b>        |  |
| ID de sistema externo              | Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre el registro de daños. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| Fuente externa                     | Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.   |

| Campo                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
| ID de integración            | Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre el registro de daños. Este campo tiene un límite de 50 caracteres. |
| Última actualización externa | Fecha y hora en que los datos de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).                                      |

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- [Cómo trabajar con la página inicial de daños](#) (consulte "[Trabajo con la página inicial de daños](#)" en la página 627)
- [Gestión de daños](#) (en la página 628)

## Propiedades de seguro

Utilice las páginas de propiedades del seguro para crear, actualizar y someter a seguimiento las cuentas de propiedades de seguro. Un registro de propiedades de seguro permite agrupar los contactos y generar una acumulación de su información relacionada a partir de los contactos vinculados a la propiedad del seguro.

Una *propiedad de seguro* es un activo tangible para el que un contacto o propietario de una compañía tiene un título legal. El propietario adquiere la póliza de seguro para proteger la propiedad física frente a pérdida por hurto, incendio u otros riesgos. Este término (propiedad de seguro) también se utiliza en las reclamaciones. El propietario puede especificar qué propiedad de seguro se ha visto dañada en un incidente. Puede usar un registro de propiedades de seguro para realizar un seguimiento de todos los tipos de propiedades aseguradas, tales como un vehículos, embarcaciones, joyas, inmuebles, etc.

Las páginas de propiedades de seguro permiten identificar y perfilar propiedades de seguro capturando información como marca, modelo, año de construcción, número de licencia, etc. También se pueden utilizar para revisar otra información relacionada. Para obtener más información, consulte [Coberturas](#) (en la página 623) y [Daños](#) (en la página 627).

**NOTA:** El administrador de la compañía determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del cargo no se incluye el seguimiento de la información de propiedades de seguro, puede que la ficha Propiedades de seguro quede excluida de la instalación.

## Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro

La página inicial de propiedades de seguro es el punto de partida para gestionar registros de propiedades de un seguro.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de propiedades de seguro. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Creación de registros de propiedades de seguro

Puede crear un registro de propiedades de seguro haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Propiedades de seguro modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de propiedades de seguro](#) (en la página 632).

## Cómo trabajar con listas de propiedades de seguro

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar disponibles para las propiedades de un seguro:

| Lista de propiedades de seguro                  | Filtros   |
|---|---|
| Todas las propiedades de seguro                 | Todas las propiedades de seguro a las que puede acceder   |
| Propiedades de seguro modificadas recientemente | Todas las propiedades de seguro con el nombre del campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de la sección Propiedades de seguro modificadas recientemente

La sección Propiedades de seguro modificadas recientemente muestra aquellas propiedades de seguro que se han visualizado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de propiedades de seguro

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de propiedades de seguro dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de propiedades de seguro haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de propiedades de seguro.

**Para agregar secciones a la página inicial de propiedades de seguro**

- 1 En la página inicial de propiedades de seguro, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de propiedades de seguro, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de propiedades de seguro

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Campos de propiedades de seguro

La página Editar propiedad de seguro permite agregar registros de propiedades de seguro o actualizar detalles de una propiedad de seguro existente. En la página Editar propiedad de seguro se muestra el conjunto completo de campos para una propiedad de seguro.

**CONSEJO:** También puede editar una propiedad de seguro en la página Lista de propiedades de seguro y en la página Detalles de propiedades de seguro. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                      | Descripción |
|----------------------------|-------------|
| <b>Perfil de propiedad</b> |             |



| Campo                           | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| Póliza                          | Póliza vinculada a la propiedad de seguro.  |
| Secuencia                       | Número de secuencia de la propiedad de seguro. Por ejemplo, si tres vehículos corresponden a una póliza, el número de secuencia 1 podría ser para el Toyota, el 2 para el Mazda Miata y el 3 para el Hyundai. |
| Tipo                            | Tipo de propiedad de seguro, como motocicleta, autocaravana, vehículo de pasajeros privado, hogar familiar, etc.  |
| Descripción                     | Descripción detallada de la propiedad de seguro. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.   |
| Importe                         | Importe asegurado para la propiedad de seguro.  |
| <b>Integración de propiedad</b> |   |
| ID externo                      | Realiza un seguimiento del ID de fuente externa de la información externa referente a la reclamación. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Última actualización externa    | Fecha y hora en que los datos de la propiedad de seguro se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).   |
| Fuente externa                  | Fuente de la información externa de la propiedad de seguro, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.  |
| ID de integración               | Realiza el seguimiento del ID de integración del sistema externo. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.  |

## Partes implicadas

Utilice las páginas de partes implicadas para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de parte implicada. La parte implicada realiza un seguimiento de la relación entre los contactos y las reclamaciones.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de la parte implicada, puede que la ficha Partes implicadas quede excluida de la instalación.

Una *parte implicada* suele ser un contacto implicado en un siniestro. Cada contacto puede tener un rol en una reclamación. Puede usar la ficha Partes implicadas para realizar el seguimiento de la relación de los contactos con las reclamaciones. Algunos ejemplos de rol de contactos en una reclamación son: demandante, conductor asegurado y abogado. Las páginas de partes implicadas se pueden utilizar para identificar y perfilar una parte implicada.

## Trabajar con la página inicial de partes implicadas

La página inicial de partes implicadas es el punto de partida para gestionar partes implicadas

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de partes implicadas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de registros de parte implicada

Puede crear un registro de parte implicada haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Partes implicadas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de partes implicadas](#) (en la página 635).

### Cómo trabajar con listas de partes implicadas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar.

| Lista de partes implicadas                  | Filtros   |
|---|---|
| Todas las partes implicadas                 | Todas las partes implicadas que puede ver, independientemente del propietario de la parte implicada.  |
| Partes implicadas modificadas recientemente | Todas las partes implicadas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de partes implicadas modificadas recientemente

La sección Partes implicadas modificadas recientemente muestra las partes implicadas que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de partes implicadas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de partes implicadas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de partes implicadas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de partes implicadas.

### *Para agregar secciones a la página inicial de partes implicadas*

- 1 En la página inicial de partes implicadas, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de partes implicadas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de partes implicadas

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Campos de partes implicadas

La página Editar parte implicada permite agregar partes implicadas o actualizar detalles de una parte implicada existente. En la página Editar parte implicada se muestra el conjunto completo de campos de una parte implicada.

**CONSEJO:** También puede editar una parte implicada en la página Lista de partes implicadas y en la página Detalles de partes implicadas. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de partes implicadas.

| Campo                                 | Descripción  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Perfil de parte implicada</b>      |  |
| Siniestro                             | Reclamación vinculada a la parte implicada.  |
| Contacto                              | Nombre del contacto para la reclamación.   |
| Nombre de la parte implicada          | Nombre único de la parte implicada.  |
| Rol                                   | Rol del contacto en las reclamaciones. Algunos ejemplos son: demandante contrario, demandante, testigo, abogado y cónyuge asegurado.                     |
| Rol en el accidente                   | Rol de la parte implicada en el accidente. Algunos ejemplos: conductor, pasajero y peatón.   |
| Ubicación                             | Ubicación del demandante cuando sucedió el accidente. Algunos ejemplos son: en vehículo implicado, en vehículo no implicado y peatón.                    |
| <b>Detalles de partes implicadas</b>  |  |
| Resumen de lesión                     | Resumen de la lesión de la parte implicada. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.  |
| Descripción de la lesión              | Descripción detallada de la lesión en la parte implicada. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.   |
| <b>Integración de parte implicada</b> |  |
| ID de sistema externo                 | Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la parte implicada. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.         |
| Fuente externa                        | Fuente de la información externa de la parte implicada, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. |
| ID de integración                     | Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa de la parte implicada.  |
| Última actualización externa          | Fecha y hora en que los datos de la parte implicada se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).                                      |

## Pólizas

Las páginas de pólizas permiten crear, actualizar y realizar el seguimiento de todo tipo de pólizas de seguros. Las pólizas suelen serlo de un contacto o una empresa que gestiona la compañía de seguros maneje, pero también se puede realizar el seguimiento de todas las directivas de un contacto o de una empresa, incluidas las de otras compañías de seguros.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de pólizas, puede que la ficha Póliza quede excluida de la instalación.

Una *póliza* es un acuerdo escrito entre el asegurador y el titular de la póliza, mediante el cual el asegurador se compromete a proporcionar los beneficios de seguro en caso de que se produzca un evento que cubra el seguro y mediante el cual el titular de la póliza se compromete a pagar una prima. Las pólizas ofrecen una estructura a los aseguradores para gestionar relaciones de contactos y empresariales.

El tipo de registro de póliza permite a los aseguradores pasar de relaciones basadas en pólizas a relaciones centradas en clientes y unidades familiares accediendo a información de pólizas de alto nivel. La información de pólizas (por ejemplo, tipo, estado y fecha efectiva en Oracle CRM On Demand) admite compromisos de relaciones centradas en clientes y unidades familiares, como actividades, reclamaciones y agenda. Puede usar el tipo de registro de póliza para realizar el seguimiento de cualquier tipo de póliza, como aquellas pertenecientes a seguros de automóviles, inmuebles, responsabilidad civil, etc. Una póliza puede tener pólizas principales, por lo que se admiten todos los tipos de estructuras y jerarquías de pólizas. Tales jerarquías de pólizas admiten la agrupación de pólizas en grupos de pólizas, proporcionando así la flexibilidad necesaria para construir cualquier estructura de pólizas que resulte necesaria.

### Perfil e información relacionada acerca de las pólizas

Puede utilizar las páginas de pólizas para identificar y obtener información detallada y de perfil sobre una póliza. También puede utilizar las páginas de pólizas para revisar las pólizas secundarias de una póliza y demás información relacionada, incluido lo siguiente:

- [Titulares de la póliza](#) (consulte "[Titulares de pólizas](#)" en la página 641)
- [Reclamaciones](#) (en la página 616)
- [Propiedades del seguro](#) (consulte "[Propiedades de seguro](#)" en la página 630)
- [Coberturas](#) (en la página 623)
- **Actividades.** Una actividad se puede relacionar con una póliza. La página inicial de pólizas muestra las actividades relacionadas con una póliza. Para obtener más información, consulte [Trabajar con la página inicial de pólizas](#) (consulte "[Cómo trabajar con la página inicial de pólizas](#)" en la página 637).
- **Solicitudes de servicio.** Una solicitud de servicio puede estar relacionada con una póliza. En la página inicial de pólizas, puede mostrar solicitudes de servicio relacionadas con pólizas. Para obtener más información sobre solicitudes de servicio, consulte [Solicitudes de servicio](#) (en la página 301)

## Cómo trabajar con la página inicial de pólizas

La página inicial de pólizas es el punto de partida para gestionar pólizas.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de pólizas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de pólizas

Puede crear una póliza haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Pólizas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de pólizas](#) (en la página 640).

### Cómo trabajar con listas de pólizas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de pólizas.

| Lista de pólizas                  | Filtros   |
|-----------------------------------|---|
| Todas las pólizas                 | Todas las pólizas que puede ver, independientemente del propietario del registro.           |
| Pólizas modificadas recientemente | Todas las pólizas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación. |
| Mis pólizas                       | Pólizas con su nombre en el campo Propietario.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de pólizas modificadas recientemente

La sección Pólizas modificadas recientemente muestra aquellas pólizas que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de pólizas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de pólizas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de pólizas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de pólizas.

### *Para agregar secciones a la página inicial de pólizas*

- 1 En la página inicial de pólizas, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de pólizas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de pólizas

Para gestionar pólizas, realice la siguiente tarea: [Realizar seguimiento de pólizas principales](#) (en la página 639).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 100)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Realizar seguimiento de pólizas principales

Para permitir el seguimiento de una póliza principal de póliza, agregue la póliza principal al campo Póliza principal en la póliza secundaria.

### *Para realizar el seguimiento de una póliza principal*

- 1 Seleccione una póliza.  
Para obtener información sobre cómo seleccionar una póliza, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la póliza, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar póliza, seleccione el campo Póliza principal y elija una póliza.

## Campos de pólizas

La página Editar póliza permite agregar una póliza o actualizar los detalles de una póliza existente. En la página Editar póliza se muestra todo el conjunto de campos para una póliza.

También puede editar un registro de póliza en la página Lista de pólizas y en la página Detalles de póliza. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 65).

**CONSEJO:** Puede indicar jerarquías de pólizas, en las que una póliza sea secundaria de otra póliza, seleccionando una póliza principal en un registro de póliza. Para obtener información sobre cómo realizar el seguimiento de pólizas principales, consulte [Realizar seguimiento de pólizas principales](#) (en la página 639).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de póliza.

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| <b>Perfil de la póliza</b>   |  |
| Nº de póliza                 | Número de póliza que suele generar el sistema de pólizas.  |
| Tipo de póliza               | Tipo de la póliza, por ejemplo, automóvil, propiedad, responsabilidad general, remuneración de los trabajadores o seguro de vida.                                    |
| Estado                       | Estado de la póliza, como nuevo negocio, forzar, pendiente, finalizada, renovación u oferta económica.   |
| Subestado                    | Subestado de la póliza, como no enviada, revisión de intermediario, cancelada o vencida.   |
| Fecha efectiva               | Fecha en la que la póliza es efectiva.   |
| Fecha de vencimiento         | Fecha en la que la póliza ha vencido.  |
| Fecha de cancelación         | Fecha en la que la póliza se ha cancelado.   |
| Estado de tarificación       | Tarifa que se puede aplicar a una póliza en un estado concreto.  |
| Tarificación                 | Plan de tarifas para esta póliza. Cada compañía de seguros puede tener distintos niveles de tarifa para una póliza. Algunos valores de ejemplo son: 01, 02, 03, etc. |
| Póliza principal             | Referencia a otra póliza principal   |
| <b>Integración de póliza</b> |  |
| ID de sistema externo        | Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la directiva. Este campo   |



| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
|                              | tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Fuente externa               | Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. |
| ID de integración            | Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.               |
| Última actualización externa | Fecha y hora en que los datos de esta póliza se actualizaron por última vez a partir de la fuente externa.   |
| <b>Agente de pólizas</b>     |  |
| Agencia principal            | Primera agencia que ha iniciado la póliza  |
| Agente principal             | Agente principal que gestiona esta póliza.   |
| Fuente de Referencia         | Fuente de referencia, como Internet, correo directo, anuncio en revista y referencia de cliente.   |
| Código de productor          | Código del productor que llevó la póliza al asegurador.  |
| Cantidad nominal             | Cantidad fijada en la póliza de seguro pagadera al morir o al vencimiento.   |
| Prima total                  | Prima total de la póliza   |
| Estado de facturación        | Estado de facturación de la póliza, como facturada, transcurrida o pagada.   |
| Vencimiento de la factura    | Fecha en la que vence la factura de la póliza.   |
| Plazo                        | Duración de la póliza, por ejemplo, 1 año, 2 años, etc.  |
| Método de pago de la póliza  | Método que utiliza el cliente para pagar la póliza, como dinero en efectivo, cargo en cuenta, cheque o transferencia electrónica de fondos.        |

## Titulares de pólizas

Utilice las páginas Titular de la póliza para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de titular de póliza. Un *titular de póliza* suele ser el contacto propietario de la póliza que gestiona la compañía de seguros.

Los registros de titulares de pólizas se utilizan para realizar el seguimiento de la relación entre los contactos y las pólizas. Conservan todos los tipos de rol que un contacto puede tener en una póliza. Algunos ejemplos de rol son: asegurado, conductor principal, beneficiario, etc. Se pueden crear otros roles, según sea necesario. Para obtener información sobre la configuración de campos y valores de campo, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de titulares de pólizas, puede que la ficha Titulares de pólizas quede excluida de la instalación.

## Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas

La página inicial de titulares de pólizas es el punto de partida para gestionar pólizas.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de titulares de pólizas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de titulares de póliza

Puede crear un titular de póliza haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Titulares de pólizas modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de titulares de pólizas](#) (en la página 644).

### Cómo trabajar con listas de titulares de pólizas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de titulares de pólizas.

| Lista de titulares de pólizas                  | Filtros  |
|--|--|
| Todos los titulares de pólizas                 | Todos los titulares de pólizas que puede ver, independientemente del propietario del título de la póliza |
| Titulares de pólizas modificados recientemente | Todos los titulares de pólizas, ordenados por fecha de modificación                                      |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar

proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de titulares de pólizas modificados recientemente

La sección Titulares de pólizas modificados recientemente muestra los titulares de pólizas que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en [Mostrar lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de titulares de pólizas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de titulares de pólizas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de titulares de pólizas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de titulares de pólizas.

### *Para agregar secciones a la página inicial de titulares de pólizas*

- 1 En la página inicial de titulares de pólizas, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página [Diseño de la página inicial de titulares de pólizas](#), haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en [Guardar](#).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de titulares de pólizas](#) (en la página 643)
- [Campos de titulares de pólizas](#) (en la página 644)

## Gestión de titulares de pólizas

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas](#) (en la página 642)
- [Campos de titulares de pólizas](#) (en la página 644)

## Campos de titulares de pólizas

La página Editar titular de póliza permite agregar un titular de póliza o actualizar los detalles de un titular de póliza existente. En la página Editar titular de póliza se muestra todo el conjunto de campos para un titular de póliza.

**CONSEJO:** También puede editar la información del titular de póliza en la página Lista de titulares de pólizas y en la página Detalles de titulares de pólizas. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                                   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Perfil del titular de la póliza</b>  |  |
| Póliza                                  | Póliza vinculada al titular.   |
| Titular del contacto                    | Nombre del contacto para la póliza.  |
| Nombre del titular de la póliza         | Nombre único del titular de la póliza.   |
| Rol                                     | Rol del contacto de esta póliza. Algunos roles de ejemplo son: asegurado, conductor principal y beneficiario.  |
| Tipo de asegurado                       | Tipo de asegurado para cada contacto en la póliza, como principal o secundario.  |
| Porcentaje                              | Porcentaje de la póliza que pertenece al titular. Por ejemplo, en una póliza de seguro de vida, los clientes pueden recibir los ingresos de la póliza en función de este porcentaje. |
| <b>Integración de titular de póliza</b> |  |
| ID de sistema externo                   | ID de fuente externa de la información externa sobre el titular de la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |

| Campo                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
| Fuente externa               | Fuente de la información externa sobre el titular de la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres. |
| ID de integración            | ID de integración de la información externa sobre el titular de la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.   |
| Última actualización externa | Fecha y hora en que los datos del titular de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).  |

#### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas](#) (en la página 642)

## Perfil de intermediario

La ficha Perfiles de intermediarios representa cualquier intermediario que vende o proporciona productos de seguros. Cada año, el gestor del canal suele reunirse con cada intermediario y realizar un nuevo perfil de intermediario para ese año. El perfil de intermediario captura la información demográfica de un intermediario para un año concreto.

Las páginas Perfiles de intermediarios en Oracle CRM On Demand permiten capturar información demográfica sobre el socio, como el nombre del intermediario, la dirección, el número de teléfono, el número de fax, el sitio web, los ingresos, la descripción del negocio, etc. El perfil del intermediario es un secundario del socio. Para obtener más información, consulte [Socios](#) (en la página 350).

## Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios

La página inicial de perfiles de intermediarios es el punto de partida de la gestión de perfiles de intermediarios.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de intermediario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Creación de un perfil de intermediarios

Puede crear un perfil de intermediario haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Perfil de intermediario modificado recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de perfiles de intermediarios](#) (en la página 648).

## Trabajar con listas de perfiles de intermediarios

La sección Listas de perfiles de intermediario muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de perfiles de intermediarios.

| Lista de perfiles de intermediarios               | Descripción   |
|---|---|
| Todos los perfiles de intermediarios              | Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra los perfiles de intermediarios. |
| Perfil de intermediarios modificado recientemente | Filtra todos los perfiles de intermediarios, ordenados por la fecha de modificación.  |
| Todos los perfiles de intermediarios nacionales   | Filtra todos los perfiles de intermediarios en los que el subcanal está definido en Nacional.   |
| Mis perfiles de intermediarios                    | Filtra los perfiles de intermediarios con el nombre del campo Propietario.  |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una nueva lista, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una nueva lista, edite o elimine una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar creadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlas ni eliminarlas.

## Visualización de la sección Perfil de intermediario modificado recientemente

La sección Perfil de intermediario modificado recientemente muestra las solicitudes de perfil de intermediario de las que es propietario y que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de perfiles de intermediario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de perfiles de intermediario:

- Listas de perfiles de intermediario
- Perfiles de intermediario modificados recientemente
- Mis perfiles de intermediarios
- Todos los perfiles de intermediario nacionales.

#### *Para agregar secciones a la página inicial de perfiles de intermediarios*

- 1 En la página inicial de perfiles de intermediarios, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de perfiles de intermediarios, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de perfiles de intermediarios

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 41).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Campos de perfiles de intermediarios

Utilice la página Edición de perfiles de intermediarios para agregar un perfil de intermediario o actualizar los detalles de un perfil de intermediario existente. Esta página muestra el conjunto completo de campos de un perfil de intermediario.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                             | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Información demográfica</b>    |   |
| Nombre de perfil de intermediario | Nombre del perfil de intermediario. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc. |
| Socio                             | Nombre del intermediario que tiene el perfil.   |
| Subcanal                          | Descripción de la cobertura de intermediario. Las opciones son: Globales, Locales, Nacionales, Regionales y Mayoristas.   |
| Segmentación                      | Descripción de la segmentación del intermediario. Las opciones son: Sector privado, Crecimiento y Minorista.  |
| Año de perfil de intermediario    | Año durante el cual es válido un perfil de intermediario.   |
| Teléfono                          | Número de teléfono del intermediario.   |
| Nº de fax                         | Número de fax del intermediario.  |
| Sitio Web                         | Dirección URL del intermediario.  |
| Creado                            | Nombre de la persona que ha creado el perfil de intermediario, seguido de la fecha. Oracle CRM On Demand genera este nombre.  |
| Modificado                        | Nombre de la persona que modificó por última vez el perfil de intermediario, seguido de la fecha. Oracle CRM On Demand genera este nombre.  |
| País                              | País en el que se ubica el intermediario.   |
| Dirección 1                       | Dirección de la ubicación del intermediario.  |
| Dirección 2                       | Dirección de la ubicación del intermediario.  |
| Ciudad                            | Ciudad en la que se ubica el intermediario.   |



| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| Provincia                                     | Estado (en jurisdicciones federales como Estados Unidos) o provincia (en jurisdicciones como Canadá que utiliza provincias) en el que está ubicado el intermediario, por ejemplo, <i>CA</i> para California u <i>ON</i> para Ontario. |
| Código postal                                 | Código ZIP (en Estados Unidos) o código postal (en otras jurisdicciones) para la ubicación del intermediario.   |
| <b>Varios</b>                                 |   |
| Información general de la compañía            | Información general del intermediario.  |
| Historial de la compañía y crecimiento futuro | Descripción del historial de la compañía y crecimiento futuro.  |
| Estructura territorial/regional               | Descripción del territorio del intermediario y la estructura regional.  |



# 11 Automoción

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registro con información relacionada con el sector automovilístico:

- **Vehículos.** Utilice estas páginas para realizar el seguimiento del historial de ventas y servicio de un vehículo.
- **Concesionarios.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los concesionarios.

**Nota:** Estos tipos de registro sólo están disponibles con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Concesionarios

Utilice las páginas iniciales de los distribuidores para crear registros de distribuidores, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de concesionarios, puede que la ficha Concesionario quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial del concesionario

La página inicial del concesionario es el punto de partida para la gestión de concesionarios.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del concesionario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de un concesionario

Para crear un concesionario, haga clic en el botón Nuevo en la sección Mis concesionarios visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de concesionarios](#) (consulte "[Campos de concesionario](#)" en la página 654).

## Trabajar con listas de concesionarios

La sección Listas de concesionarios muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los

gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de concesionarios.

| Lista de concesionarios                  | Filtros  |
|--|--|
| Todos los concesionarios                 | Todos los concesionarios que puede ver, independientemente del propietario.                        |
| Mis concesionarios                       | Concesionarios con su nombre en el campo Propietario.  |
| Distribuidores modificados recientemente | Todos los concesionarios con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de modificación. |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de los concesionarios modificados recientemente

La sección Mis concesionarios modificados recientemente muestra los concesionarios que ha visto más recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Visualización oportunidades relacionadas con el concesionario

La sección Oportunidades relacionadas con el concesionario muestra las oportunidades principales asignadas al usuario.

Para ampliar la lista de oportunidades relacionadas con el concesionario, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial del concesionario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial del concesionario:

- Distribuidores creados recientemente
- Distribuidores modificados recientemente
- Mis distribuidores creados recientemente
- Mis distribuidores modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del concesionario)

***Para agregar secciones a la página inicial del concesionario***

- 1 En la página inicial del concesionario, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del concesionario, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

**Información relacionada**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los concesionarios:

- [Campos de concesionarios](#) (consulte "[Campos de concesionario](#)" en la página 654)
- [Gestión de concesionarios](#) (en la página 653)

**Gestión de concesionarios**

Para gestionar concesionarios, realice las siguientes tareas:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 92)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Agregar notas](#)" en la página 97)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)
- [Gestión de agendas y actividades](#) (en la página 131)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

**Información relacionada**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los concesionarios:

- [Concesionarios](#) (en la página 651)
- [Campos de concesionarios](#) (consulte "[Campos de concesionario](#)" en la página 654)

- [Trabajar con la página inicial del concesionario](#) (en la página 651)
- [Informes](#) (en la página 753)

## Campos de concesionario

La página Editar concesionario le permite añadir distribuidores o actualizar los detalles de distribuidores existentes. En la página Editar concesionario se muestra el conjunto completo de campos para un distribuidor.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| <b>Información principal del distribuidor</b>              |   |
| Nombre   | Nombre del distribuidor del automóvil. Límite de 100 caracteres.  |
| Número de teléfono   | Número de teléfono del distribuidor.  |
| Tipo de concesionario                                      | Tipo de distribuidor, por ejemplo, Distribuidor de camiones. Límite de 20 caracteres.   |
| Ubicación  | Sitio Web del distribuidor. Límite de 50 caracteres.  |
| Dirección de facturación 1, 2, 3                           | Dirección de facturación del concesionario.   |
| Ciudad de facturación                                      | Ninguna.  |
| País de facturación  | País especificado en la dirección de facturación del concesionario. Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar cualquier dato. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425). |
| Apartado de correos/Código de clasificación de facturación | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/Sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425).   |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| Provincia de facturación                             | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección u otros equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región). Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425).   |
| Estado de EE.UU. de facturación                      | Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU., con todas las letras en mayúscula. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo.  |
| Código postal de facturación                         | Ninguna.  |
| Dirección de envío 1, 2, 3                           | Dirección de envío del concesionario. Para obtener más información sobre cómo mapear campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425).   |
| Ciudad de envío                                      | Ninguna.  |
| País de envío  | Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar cualquier dato. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425). |
| Apartado de correos/Código de clasificación de envío | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/Sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425).   |
| Provincia de envío                                   | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección u otros equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región). Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425).   |
| Estado de EE.UU. de envío                            | Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU., con todas las letras en mayúscula. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo.  |

| Campo                        | Descripción  |
|------------------------------|--|
| Código postal de envío       | Ninguna.   |
| Correo electrónico           | Dirección de correo electrónico de contacto del concesionario. Límite de 50 caracteres.  |
| <b>Información adicional</b> |  |
| Estado                       | Estado del distribuidor, por ejemplo, Activo.  |
| Concesionario principal      | Distribuidor principal del registro del distribuidor actual.   |
| Moneda                       | Moneda de emisión.   |
| Clasificación                | Clasificación del distribuidor respecto a otros distribuidores, habitualmente en cuanto a ventas o servicios. Límite de 22 caracteres.   |
| Propietario                  | Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.<br><br>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan. |
| URL                          | URL (Universal Resource Locator) del distribuidor. Límite de 100 caracteres.   |
| Ubicación principal          | Sitio Web principal del distribuidor. Límite de 50 caracteres.   |
| Etapas                       | Fase del proceso de presentación de solicitud y contratación del distribuidor. Valores predeterminados: Activo, Solicitud pendiente, Candidato y Contrato pendiente.   |
| Modificado por               | Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Oracle CRM On Demand lo genera automáticamente.  |

## Campos personalizados

**NOTA:** los administradores de la compañía, cuyos roles incluyen el privilegio Personalizar la aplicación, suelen crear campos personalizados.

Los campos personalizados que se creen en un registro de cuentas aparecerán del mismo modo en los registros de distribuidores, ya que estos heredan los campos personalizados de los registros de cuentas. Sin embargo, los campos personalizados que se creen en un registro de distribuidor no aparecerán automáticamente en los registros de cuentas.

Si quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Cuenta y Distribuidor, el administrador de la compañía tendrá que crearlos en el registro Cuenta y hacer que sean visibles tanto en la vista Cuenta como en la vista Distribuidor.



Si no quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Cuenta y Distribuidor, el administrador de la compañía podrá crear los campos personalizados específicos de cuentas en el registro de cuenta y hacer que sólo sean visibles en la vista Cuenta.

Para obtener más información sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados](#) (en la página 1150).

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los distribuidores:

- [Concesionarios](#) (en la página 651)
- [Trabajar con la página inicial del concesionario](#) (en la página 651)
- [Gestión de concesionarios](#) (en la página 653)

# Vehículos

Utilice las páginas de Vehículos para crear vehículos, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de vehículos, puede que la ficha Vehículos quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial del vehículo

La página inicial del vehículo es el punto de partida para la gestión de vehículos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del vehículo. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de un vehículo

Para crear un vehículo, haga clic en el botón Nuevo en la sección Mis vehículos visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de vehículos](#) (consulte "[Campos de vehículo](#)" en la página 666).

## Trabajar con listas de vehículos

La sección Listas de vehículos muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los

gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de vehículos.

| Lista de vehículos                            | Filtros  |
|---|--|
| Todos los vehículos                           | Todos los vehículos, ordenados por el número de identificación del vehículo (NIV). |
| Todos los vehículos recientemente modificados | Todos los vehículos, ordenados por la fecha de modificación.                       |

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de los vehículos modificados recientemente

La sección Mis vehículos modificados recientemente muestra los vehículos que ha visto más recientemente.

## Visualización de solicitudes de servicio relacionadas con vehículos

La sección Solicitudes de servicio relacionadas con vehículos contiene esta información:

- **Número de servicio.** Solicitudes de servicio asignadas al usuario. Haga clic en Número de SS para revisar la solicitud de servicio.
- **Asunto.** Título de la solicitud de servicio.
- **Activo.** Activo correspondiente a la solicitud de servicio.
- **Mostrar la lista completa.** Expande la lista de las solicitudes de servicio relacionadas con vehículos.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial del vehículo

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial del vehículo:

- Vehículos creados recientemente
- Vehículos recientemente modificados
- Mis vehículos creados recientemente
- Mis vehículos modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del vehículo)

Realice la siguiente tarea para agregar secciones a la página inicial del vehículo.

#### *Para agregar secciones a la página inicial del vehículo*

- 1 En la página inicial del vehículo, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del vehículo, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- [Campos de vehículos](#) (consulte "[Campos de vehículo](#)" en la página 666)
- [Gestión de vehículos](#) (en la página 659)

## Gestión de vehículos

En los siguientes temas se describe la configuración opcional que puede realizar el administrador de la compañía al gestionar vehículos en Oracle CRM On Demand:

- [Activación de un tipo de producto de vehículo](#) (en la página 661)
- [Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio](#) (en la página 660)

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Actualizar la propiedad de vehículos](#) (en la página 663)
- [Seguimiento de solicitudes de servicio de vehículos](#) (consulte "[Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos](#)" en la página 662)
- [Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos](#) (en la página 664)
- [Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos](#) (en la página 664)
- [Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos](#) (en la página 665)

**NOTA:** esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 65)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)

- [Trabajar con registros](#) (en la página 41)
- [Agregar notas](#) (en la página 97)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 92)
- [Hacer un seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 210) (incluye enlazar vehículos a cuentas)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 110)
- [Hacer un seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 210) (incluye enlazar vehículos a cuentas)
- [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (en la página 1215)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- [Vehículos](#) (en la página 657)
- [Campos de vehículos](#) (consulte "[Campos de vehículo](#)" en la página 666)
- [Trabajar con la página inicial del vehículo](#) (en la página 657)
- [Informes](#) (en la página 753)

## Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio

El diseño de solicitud de servicio predeterminado no muestra la asociación de vehículo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede configurar un diseño de página de solicitud de servicio personalizado con el siguiente procedimiento.

### *Para mostrar la asociación de vehículo en un registro de solicitudes de servicio*

- 1 Desde cualquier página, haga clic en Administrador, seleccione Personalización de aplicaciones, haga clic en Solicitudes de servicio y en Diseño de página de solicitud de servicio.
- 2 En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en el vínculo Editar de un diseño existente para modificarlo.
  - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

- Haga clic en el vínculo Copiar para copiar un diseño existente.

Aparece el Asistente de diseño de páginas.

**NOTA:** el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el enlace de diseño de página en el que haga clic.

- En el paso 1 (Nombre de diseño), introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional).
- En el paso 2 (Configuración de campos), seleccione las características de los campos según sea necesario.
- En el paso 3 (Diseño de los campos), asegúrese de que el campo Vehículo está disponible en Diseño de página de solicitud de servicio.
- Haga clic en Finalizar para salir del asistente.  
Ahora debe asignar el nuevo diseño personalizado a un rol de usuario mediante el Asistente de gestión de roles.
- Haga clic en Administrador, seleccione Administración de usuarios y controles de acceso y, a continuación, haga clic en Gestión de roles:
- Busque el rol al que desea asignar el diseño de página de solicitud de servicio y haga clic en Editar.
- En el paso 6 del asistente, cambie el nombre del diseño de página al diseño de página de solicitud de servicio personalizado para el registro de solicitud de servicio.
- Haga clic en Finalizar para salir del asistente.

**NOTA:** al activar la asociación de vehículo, también puede actualizar el diseño de la página Búsqueda de vehículo para modificar la selección de asociación que ve el usuario. Para obtener más información, consulte [Gestión de diseños de búsqueda](#) (consulte "Gestionar diseños de búsqueda" en la página 1178).

## Activación de un tipo de producto de vehículo

Normalmente, para agregar productos, el administrador de la compañía usa la parte Gestión de contenidos de la herramienta de administración. En el caso de los vehículos, el administrador puede actualizar el registro del producto con el valor Vehículo en el campo Tipo de producto. Observe que el tipo de producto de los registros de vehículos no se muestra en el diseño predeterminado del producto. Para activar el tipo de producto de un vehículo, el administrador de la compañía puede crear un diseño personalizado de página del producto siguiendo los pasos de este procedimiento.

### *Para visualizar el tipo de producto de un registro de vehículo*

- Desde cualquier página, haga clic en Administrador, seleccione Personalización de aplicaciones, haga clic en Producto, seleccione Diseño de página de producto y copie el diseño estándar de la página del producto en un nuevo diseño.

**2** Complete el Asistente de diseño de páginas para el producto:

- a** En el paso 1, asigne un nombre al diseño.
- b** En el paso 2, active la casilla Requerido en Tipo de producto.
- c** En el paso 3, compruebe que el campo Tipo de producto aparezca en la sección Información clave sobre el producto de la parte derecha.
- d** Haga clic en Finalizar para salir del asistente.

**3** Asigne el nuevo diseño personalizado a un rol de usuario según sea necesario mediante el Asistente de gestión de roles.

- a** Haga clic en Administrador, seleccione Administración de usuarios y controles de acceso y, a continuación, haga clic en Gestión de roles:
- b** Busque el rol que desee asignar al diseño personalizado de página de producto y haga clic en Editar.
- c** En el paso 6 del asistente, cambie el valor de Nombre de diseño de página asignado a la página personalizada de producto por el registro Producto.
- d** Haga clic en Finalizar para salir del asistente.

El usuario cuyo rol se haya modificado puede crear un registro de producto con el campo Tipo de producto gracias a la función de administración de contenido. Para obtener más información sobre la adición de productos, consulte [Configurar productos de la compañía](#) (consulte "[Configurar los productos de la compañía](#)" en la página 1628).

Para obtener más información, consulte [Configurar productos de la compañía](#) (consulte "[Configurar los productos de la compañía](#)" en la página 1628).

## Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos

Cuando quiera revisar, actualizar o crear una solicitud de servicio de un vehículo, actualice el registro del vehículo o cree la solicitud de servicio para el vehículo asociado.

### *Para hacer un seguimiento de las solicitudes de servicio de un vehículo*

**1** Seleccione el vehículo del que desee hacer el seguimiento.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Nuevo en la barra de título de Solicitud de servicio.

**NOTA:** al crear una solicitud de servicio, la selección de un concesionario permite al usuario cambiar de la búsqueda de todos los contactos a los contactos del concesionario relacionado. Puede cambiar el filtro para ejecutar una consulta según sus necesidades.

**3** En la página de edición de solicitud de servicio, rellene la información.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de servicio.

| Campo              | Comentarios  |
|--------------------|--|
| Número de servicio | Oracle CRM On Demand genera este número.   |
| Asunto             | Título o breve descripción de esta actividad.  |
| Prioridad          | Prioridad de la solicitud de servicio, como 1-Lo más rápido posible, 2-Alta o 3-Media.           |
| Estado             | Estado de la solicitud de servicio, como Abierta, Pendiente o Cerrada.                           |
| Apertura           | Indica la hora de apertura de la solicitud de servicio. Oracle CRM On Demand genera este número. |
| Contacto           | Contacto relacionado con la solicitud de servicio.   |
| Concesionario      | Concesionario relacionado con la solicitud de servicio.  |
| Propietario        | Propietario de la solicitud de servicio.   |

**NOTA:** al crear una solicitud de servicio, la selección de un concesionario cambia todos los contactos a los contactos asociados con el concesionario de forma predeterminada. Puede cambiar el filtro para ejecutar una consulta de todos los contactos.

## Actualizar la propiedad de vehículos

Cuando se venda un vehículo, actualice el registro del vehículo para hacer un seguimiento de la propiedad del vehículo.

**1** Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

**2** En la página Detalle de vehículo, haga clic en Editar en la barra de título.

Para obtener información sobre los campos de la página Detalles del vehículo, consulte [Campos de vehículos](#) (consulte "[Campos de vehículo](#)" en la página 666).

**3** En la página Edición de vehículo, actualice el campo Propietario en el registro de vehículo.

**4** Guarde el registro:

- Para guardar este registro y después abrir la página Detalle de vehículo (donde puede vincular información al registro), haga clic en Guardar.
- Para guardar este registro y abrir la página Editar (donde puede crear otro registro de vehículo), haga clic en Guardar y nuevo vehículo.

## Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos

Cuando quiera revisar, actualizar o crear el historial de ventas de un vehículo, actualice el registro del vehículo.

### Para hacer un seguimiento del historial de ventas del vehículo

- 1 Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de vehículo, desplácese a la sección Historial de ventas y haga clic en Agregar en la barra de título.

**NOTA:** si la sección Historial de ventas no está visible en la página Detalle de vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Historial de ventas al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 3 En la página Historial de ventas, rellene la información.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de ventas.

| Campo                     | Comentarios   |
|---------------------------|---|
| Nº de venta               | Número generado por el sistema.                           |
| Código de moneda          | Valor predeterminado de la moneda pertinente.             |
| Nombre del propietario    | Cuando seleccione los apellidos, esté campo se rellenará. |
| Apellidos del propietario | Propietario del vehículo.                                 |

- 4 Guarde el registro.

## Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos

Cuando desee revisar, actualizar o crear el historial de servicio de un vehículo, actualice el registro del vehículo. El historial de servicio puede incluir solicitudes de servicio y otros servicios relacionados con el vehículo.

### Para hacer un seguimiento del historial de servicio del vehículo

- 1 Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).



- 2 En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Agregar en la barra de título de Historial de servicio.

**NOTA:** si la sección Historial de servicio no está visible en la página Detalle del vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Historial de servicio al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 3 En la página Historial de servicio, rellene la información.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de servicio.

| Campo                           | Comentarios   |
|---------------------------------|---|
| Número de historial de servicio | Número del historial de servicio que tiene un límite de 30 caracteres. Oracle CRM On Demand genera este número. |
| Número de SS                    | Registro de solicitud de servicio vinculado a este historial de servicio. Límite de 64 caracteres.              |
| Apellidos del propietario       | Propietario del vehículo. Límite de 50 caracteres.  |
| Fecha de servicio               | El valor predeterminado es la fecha actual.   |
| Código de moneda                | Valor predeterminado de la moneda pertinente. Límite de 20 caracteres.  |
| Nombre de servicio              | Nombre o número vinculado al registro del historial de servicio. Límite de 100 caracteres.                      |
| Marca                           | Fabricante o marca comercial del vehículo. Sólo lectura.  |
| Nombre del propietario          | Cuando seleccione los apellidos, esté campo se rellenará. Límite de 50 caracteres.                              |
| Proveedor de servicios          | Concesionario u otro proveedor de servicio que haya suministrado el vehículo. Límite de 100 caracteres.         |
| Descripción                     | Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.  |

- 4 Guarde el registro.

## Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos

Puede hacer un seguimiento de la información financiera de un vehículo.

### Para hacer un seguimiento de la información financiera de un vehículo

- 1 Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Agregar en la barra de título Información financiera.

**NOTA:** si la sección Información financiera no está visible en la página Detalle de vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Información financiera al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 3 En la página Editar información financiera, rellene la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información financiera.

| Campo                    | Comentarios  |
|--------------------------|--|
| Nº de detalle financiero | Número generado por el sistema. Límite de 15 caracteres. |
| Financiado por           | Límite de 30 caracteres.                                 |

## Campos de vehículo

La página Edición de vehículo le permite añadir vehículos o actualizar los detalles de vehículos existentes. En la página Edición de vehículo se muestra el conjunto completo de campos para un vehículo.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

| Campo                                | Descripción  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Información clave de vehículo</b> |  |
| NIV                                  | Número de identificación del vehículo (NIV). Límite de 100 caracteres.   |
| Marca                                | Fabricante o marca comercial del vehículo. Valores predeterminados: Metro Motors, Toyota y Marca desconocida.          |
| Modelo                               | Modelo del vehículo. Valores predeterminados: 4Runner y Tacoma.  |
| Año                                  | Año en el que se fabricó el vehículo. Se trata de una lista de opciones numéricas y no acepta caracteres no numéricos. |
| Nombre del producto                  | Nombre que recibe el producto.   |

| Campo                                    | Descripción  |
|--|--|
|  | <p>Normalmente, para agregar productos, el administrador de la compañía utiliza la función de gestión de contenido. En el caso de los vehículos, el administrador de la compañía puede actualizar el registro de producto con el campo Tipo de producto configurado en Vehículo. Observe que el tipo de producto no se expone en el diseño predeterminado del producto.</p> <p>El procedimiento para exponer el valor de Tipo de producto de los vehículos se describe en <a href="#">Exponer un tipo de producto de vehículo</a> (consulte "<a href="#">Activación de un tipo de producto de vehículo</a>" en la página 661).</p> |
| Acabado                                  | Embellecedor del vehículo. Valores predeterminados: 2WD y Prerunner.   |
| Puertas                                  | Número de puertas del vehículo. Valores predeterminados: 2 puertas, 3 puertas y 4 puertas.   |
| Color exterior                           | Color del vehículo.  |
| Moneda del vehículo                      | Designación de moneda para el precio del vehículo, por ejemplo, dólares estadounidenses (USD).   |
| <b>Información adicional de vehículo</b> |  |
| Usado/Nuevo                              | Si el vehículo es usado o no.  |
| Tipo de producto                         | <p>Tipo de vehículo. Límite de 30 caracteres.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo es de sólo lectura.</p>   |
| Color interior                           | Color del interior del vehículo, por ejemplo, Rojo.  |
| Transmisión                              | Tipo de transmisión del vehículo. Valores predeterminados: Automático, Manual y Opción.  |
| Motor                                    | Tipo de motor del vehículo. Valores predeterminados: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros y Opción.   |
| Carrocería                               | Tipo de carrocería del vehículo, por ejemplo, Coupé o Cabriolet.   |
| Propiedad de                             | Tipo de propiedad sobre el vehículo, por ejemplo, Negocio o Coche de la compañía.  |
| Contacto                                 | <p>Persona de contacto del vehículo. Límite de 100 caracteres.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo es de sólo lectura.</p>  |
| Cuenta                                   | Cuenta vinculada al vehículo.  |
| Ubicación de la cuenta                   | <p>Lugar donde se encuentra la cuenta. Límite de 50 caracteres.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo es de sólo lectura.</p>   |
| Concesionario de venta                   | Nombre del concesionario que vende el vehículo. Límite de 100 caracteres.  |
| Concesionario de servicios               | Nombre del concesionario que sirve el vehículo. Límite de 100  |

| Campo                              | Descripción   |
|------------------------------------|---|
|                                    | caracteres.   |
| PVPR                               | El precio de venta al público recomendado (PVPR) en la moneda empleada en el registro de vehículo. Límite de 22 caracteres. |
| Precio de factura de concesionario | Cantidad que se factura al distribuidor en la moneda empleada en el registro de vehículo. Límite de 22 caracteres.          |
| Estado                             | Estado actual del vehículo, por ejemplo, Producción.  |
| Ubicación                          | Ubicación del vehículo, por ejemplo, Lote del proveedor.  |
| Kilometraje actual                 | Número actual de kilómetros que aparece en el cuentakilómetros del vehículo. Límite de 22 caracteres (numéricos).           |
| Tipo de garantía                   | Tipo de garantía que se proporciona con el vehículo, por ejemplo, Completo o Ampliado.                                      |
| Número del permiso de conducir     | Número del permiso de conducir del propietario Límite de 30 caracteres.   |
| Región del permiso de conducir     | Región en la que se ha expedido el permiso.   |
| Descripción                        | Límite de 250 caracteres.   |

**Nota:** para configurar cualquiera de los campos de las listas de opciones, por ejemplo, Modelo, Embellecedor o Puertas, el administrador de la compañía puede personalizar los valores de las listas de opciones en la aplicación tal como se describe en [Cambiar valores de las listas de opciones](#). (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 1167)

## Campos personalizados

**NOTA:** los administradores de la compañía, cuyos roles incluyen el privilegio Personalizar la aplicación, suelen crear campos personalizados.

Los campos personalizados que se creen en un registro de activos aparecerán del mismo modo en los registros de vehículos. Los campos de vehículos heredan los campos personalizados de activos. Sin embargo, los campos personalizados que se creen en un registro de vehículos no aparecerán automáticamente en los registros de activos.

Si quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Activo y Vehículo, el administrador de la compañía tendrá que crearlos en el registro Activo y hacer que sean visibles tanto en la vista Activo como en la vista Vehículo.

Si no quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Activo y Vehículo, el administrador de la compañía puede crear campos personalizados específicos de activos para Activo y hacer que sólo sean visibles en la vista Activo.

Para obtener más información sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados](#) (en la página 1150).

## Campos adicionales

Existen varios campos que no aparecen de forma predeterminada en la página Detalle de vehículo: N° de pieza, Fecha de compra, Precio de compra, Calidad, Fecha de envío, Fecha de instalación, Fecha de vencimiento, Fecha de notificación, Categoría del producto y Contrato.

El administrador de la compañía puede cambiar las definiciones de estos campos según convenga. Para obtener más información sobre el cambio de definiciones de campos, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155). Para que estos campos estén visibles, el administrador de la compañía debe incluirlos en el diseño de la página. Para obtener más información sobre cómo hacer que estos campos queden visibles, consulte [Personalizar diseños de página estáticos](#) (consulte "[Personalizar diseños de páginas estáticas](#)" en la página 1171).

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- [Trabajar con la página inicial del vehículo](#) (en la página 657)
- [Gestión de vehículos](#) (en la página 659)



# 12 Personalizar la aplicación

---

Puede utilizar las páginas Mi configuración para personalizar Oracle CRM On Demand. Para obtener instrucciones paso a paso, haga clic en uno de estos temas:

- [Actualizar los datos personales](#) (en la página 672)
- [Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado](#) (en la página 681)
- [Establecer el tema](#) (consulte "[Establecimiento del tema](#)" en la página 682)
- [Configurar el modo de vista previa de registro](#) (en la página 682)
- [Cambiar la configuración de idioma](#) (en la página 683)
- [Ver campos de seguimientos de auditorías](#) (en la página 684)
- [Gestionar una cuota](#) (en la página 684)
- [Revisar la actividad de inicio de sesión](#) (en la página 685)
- [Cambiar la contraseña](#) (en la página 686)
- [Configurar sus preguntas de seguridad](#) (en la página 686)
- [Añadir usuarios delegados](#) (en la página 687)
- [Revisar la actividad de PIM Sync Client](#) (en la página 688)
- [Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica](#) (en la página 688)
- [Visualizar sus fichas](#) (en la página 689)
- [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689)
- [Cambiar los diseños de la página inicial](#) (en la página 690)
- [Cambiar el diseño de la barra Acción](#) (en la página 691)
- [Configurar su calendario](#) (en la página 692)
- [Acceso a las herramientas de integración y datos](#) (en la página 693)
- [Incrustar un widget Listas de favoritos](#) (en la página 695)
- [Incrustar un widget Centro de mensajes](#) (en la página 695)
- [Incrustar un widget Informes](#) (en la página 696)
- [Incrustación de un widget Lista sencilla](#) (consulte "[Incrustar un widget Lista sencilla](#)" en la página 697)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la personalización de la aplicación:

- [Acerca de los widgets de On Demand](#) (en la página 694)
- [Importar contactos](#) (consulte "[Importación de contactos](#)" en la página 222)
- [Usar el Offline Client](#) (en la página 700)
- [Sincronizar con PIM](#) (consulte "[Sincronización con PIM](#)" en la página 710)
- [Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#) (en la página 728)

## Actualizar los datos personales

Puede actualizar sus datos personales, como la dirección y el número de teléfono. Si el administrador de la compañía controla el diseño y la información que ve en la página Detalles personales, puede haber diferencias entre las siguientes descripciones y lo que ve.

**NOTA:** Los cambios realizados en las opciones Idioma predeterminado, Moneda predeterminada, Zona horaria predeterminada y País predeterminado de las páginas Perfil personal no se reflejarán en todos los informes y análisis hasta que no cierre sesión y vuelva a iniciarla.

### Para actualizar sus datos personales

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En el formulario Editar información personal, actualice la información y, a continuación, guarde el registro.

**Nota:** debe cerrar sesión e iniciarla de nuevo para activar algunos de los cambios (Idioma, Configuración regional, Zona horaria y Moneda).

En la tabla siguiente se describen algunos campos que puede revisar o actualizar.

| Campo                                 | Descripción  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Información básica del usuario</b> |  |
| Nombre                                | Nombre del usuario. Límite de 50 caracteres. Es un campo necesario.    |
| Apellidos                             | Apellidos del usuario. Límite de 50 caracteres. Es un campo necesario. |
| Segundo nombre                        | Iniciales del usuario. Límite de 50 caracteres.                        |
| Sr./Sra.                              | Tratamiento del usuario.   |



| Campo                                    | Descripción   |
|--|---|
| Estado                                   | Este campo de sólo lectura indica el estado del usuario. Sólo los usuarios activos pueden acceder a Oracle CRM On Demand.   |
| Informa a                                | Este campo de sólo lectura indica el gerente del usuario.   |
| Puesto                                   | Este campo de sólo lectura muestra el puesto del usuario.   |
| Región                                   | Región o área donde se ubica el usuario. Límite de 40 caracteres.   |
| Subregión                                | Mayor precisión de la región o área donde se ubica el usuario. Límite de 40 caracteres.   |
| Rol                                      | Este campo de sólo lectura muestra el rol asignado al usuario en Oracle CRM On Demand. Los roles de usuario definen las funciones de Oracle CRM On Demand para las que el usuario tiene privilegios de uso, el conjunto de permisos proporcionados al usuario para trabajar con información protegida así como la configuración de la interfaz de usuario que muestra la información. |
| Grupo principal                          | Grupo al que se ha añadido este usuario. Sólo lectura.  |
| <b>Información detallada del usuario</b> |   |
| Alias                                    | Breve identificador del usuario que se usa para asignar o mostrar la propiedad de tipos de registros específicos. Por ejemplo, escriba el nombre preferido o el alias del usuario. Es un campo obligatorio y lo configura el administrador de la compañía.  |
| ID de usuario                            | Identificador exclusivo del sistema de un usuario usado junto con el ID de inicio de sesión de compañía para iniciar sesión en la aplicación. Es un campo obligatorio y lo configura el administrador de la compañía.   |
| Correo electrónico                       | Dirección de correo electrónico completa del usuario, como por ejemplo, isample@rightequip.com. La dirección de correo electrónico se utiliza para notificaciones del sistema como una notificación de restablecimiento de contraseña. Es un campo obligatorio y lo configura el administrador de la compañía.  |
| Correo electrónico secundario            | Dirección de correo electrónico secundaria del usuario.   |
| Número de teléfono del trabajo           | Número de teléfono del trabajo del usuario. Es un campo necesario.  |
| Número de teléfono celular               | Número de teléfono celular del usuario.   |
| ID de inicio de sesión de compañía       | Compañía a la que pertenece el usuario. Es un campo predeterminado y se configura cuando se crea la compañía.   |
| ID de inicio de                          | ID con el que el usuario inicia sesión en la aplicación. El ID es una   |

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| sesión de usuario                              | combinación del ID de inicio de sesión de la compañía y el ID de usuario, separados por una barra oblicua. ID de inicio de sesión del usuario es un campo necesario y lo configura el administrador de la compañía.  |
| <b>Preferencias de contacto</b>                |  |
| No llamar nunca                                | Active esta casilla de verificación si no desea recibir llamadas de Oracle CRM On Demand Marketing.  |
| No enviar nunca correo                         | Active esta casilla de verificación si no desea recibir correo de Oracle CRM On Demand Marketing.  |
| No enviar nunca correo electrónico             | Active esta casilla de verificación si no desea recibir mensajes de correo electrónico de Oracle CRM On Demand Marketing.  |
| Enviar siempre alertas críticas                | <p>Si esta casilla de verificación está seleccionada, recibirá mensajes de correo electrónico que contienen información importante de Oracle CRM On Demand como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Información crítica acerca de actualizaciones de productos y cambios de servicio para Oracle CRM On Demand y productos relacionados.</li> <li>■ Instrucciones y programaciones relativas a actualizaciones a versiones nuevas principales.</li> <li>■ Comunicaciones de alta prioridad o de emergencia que complementan a los procesos de soporte habituales (por ejemplo, en caso de un fallo de hardware).</li> </ul> <p>Este campo no se puede actualizar en la página Detalles personales. Sólo los administradores de la compañía pueden actualizar esta casilla de verificación para los usuarios, desde la página Detalles de usuario.</p> <p><b>NOTA:</b> esta casilla de verificación no se usa para determinar los usuarios que reciben las alertas del sistema que emite Oracle CRM On Demand Customer Care, como recordatorios de próximos eventos de mantenimiento programado.</p> |
| <b>Información geográfica del usuario</b>      |  |
| Idioma, Entorno regional, Moneda, Zona horaria | <p>El administrador de la compañía establece la configuración predeterminada para estos ítems. Puede sustituir esta configuración predeterminada si hace clic en la lista de opciones de cada ítem y, a continuación, selecciona el valor que desee.</p> <p>Para obtener más información sobre estos campos, consulte <a href="#">Acerca de las configuraciones de perfil para usuarios</a> (consulte "Acerca de configuraciones de perfil para usuarios" en la página 678).</p> <p>Debe cerrar sesión e iniciarla de nuevo para activar los cambios realizados en el idioma, la configuración regional, la moneda o la zona</p>   |

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
|   | horaria.   |
| <b>Información de seguridad del usuario</b>           |  |
| Áreas temáticas de información                        | <p>Utilice esta lista de opciones para establecer su visibilidad en los registros de informes en tiempo real en Oracle CRM On Demand Answers. Estos informes proporcionan análisis de datos en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores:</p> <p>Visibilidad del gerente: le permite ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p> <p>Visibilidad del equipo: le permite ver sus propios datos así como los datos compartidos con el equipo de cuentas y oportunidades.</p> <p>Si no define la configuración de Áreas de temas de información, se aplica la configuración para toda la compañía que ha definido el administrador de la compañía. Para obtener más información sobre los informes, consulte <a href="#">Informes</a> (en la página 753), en particular el tema Acerca de la visibilidad de los registros.</p>  |
| Áreas de temas históricos                             | <p>Utilice esta lista de opciones para establecer la visibilidad de los registros de las áreas temáticas de los datos analíticos en Oracle CRM On Demand Answers. Los informes de datos analíticos están relacionados con los análisis históricos o de tendencias, o bien, contienen cálculos más complejos que aquellos reflejados en los informes en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores:</p> <p>Visibilidad del gerente: le permite ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p> <p>Visibilidad del equipo: le permite ver sus propios datos así como los datos compartidos con el equipo de cuentas y oportunidades.</p> <p>Visibilidad completa: esta configuración combina Visibilidad del administrador, Visibilidad del equipo y libros.</p> <p>Si no define la configuración de Áreas de temas históricos, se aplica la configuración para toda la compañía que ha definido el administrador de la compañía. Para obtener más información sobre los informes, consulte <a href="#">Informes</a> (en la página 753), en particular, el tema Acerca de la visibilidad de los registros.</p> |
| Elemento basado en rol puede leer todos los registros | <p>Utilice esta lista de opciones si desea que en los informes de Oracle CRM On Demand Answers se use la configuración Se pueden leer todos los registros según el tipo de registro, como se define en la página Acceso de tipo de registro del asistente de gestión de roles. Por ejemplo, si el administrador de la compañía ha seleccionado para el rol de usuario la configuración de visibilidad Se pueden leer todos los registros en un tipo de registro dado, (haciendo clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso, Gestión de roles y, a</p>  |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
|  | <p>continuación, editando un rol y haciendo clic en Acceso de tipo de registro), podrá ver todos los registros de ese tipo en Oracle CRM On Demand Answers, siempre y cuando la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros esté activada a través del perfil de la compañía o del perfil de usuario.</p> <p>Consulte <a href="#">Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros</a> (consulte "Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros" en la página 680) para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros.</p> <p>Si no selecciona Elemento basado en rol puede leer todos los registros, en la información de Oracle CRM On Demand Answers se utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas de temas de información y Áreas de temas históricos.</p> |
| Identificador externo para inicio de sesión único                  | Sólo lectura. Para obtener más información, consulte <a href="#">Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados</a> (en la página 1101).   |
| Último inicio de sesión  | Campo generado por el sistema. Para obtener información sobre cómo revisar todos los intentos de inicio de sesión, consulte <a href="#">Revisar la actividad de inicio de sesión</a> (en la página 685).  |
| <b>Configuración de comunicaciones</b>                             |   |
| Ver el menú emergente Hacer clic para marcar                       | Esta casilla de verificación es para los usuarios configurados con Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand convierte los números de teléfono en enlaces en los que puede hacer clic en las páginas Lista y Detalles. Si activa la casilla de verificación Ver el menú emergente Hacer clic para marcar y, a continuación, hace clic en un enlace de número de teléfono, se le avisa con una ventana Hacer clic para marcar antes de que Oracle Contact On Demand realice la llamada. Para obtener más información sobre la realización de llamadas internas o externas, consulte <a href="#">Realización de llamadas</a> (en la página 332).   |
| Mostrar bandeja de entrada de página inicial sobre comunicación de | Seleccione un valor en el menú para determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial sobre comunicación muestra actividades, por ejemplo, Último mes, Día anterior, etc. Oracle CRM On Demand filtra estas actividades. El filtro se basa en la hora de inicio de la actividad. Cuanto más corto sea el período, menor será el número de actividades de comunicaciones mostradas. Si selecciona Todo en el menú o deja el menú en blanco, la página Comunicaciones mostrará todas las comunicaciones. Debe cerrar sesión y volver a iniciarla para que se aplique este cambio.   |

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| Mostrar actividades terminadas recientemente en la página inicial sobre comunicación de | Seleccione un valor en el menú para determinar el período durante el que la página inicial sobre comunicación muestra actividades terminadas recientemente, por ejemplo, Último mes, Día anterior, etc. Oracle CRM On Demand filtra estas actividades. El filtro se basa en la hora final de la actividad. Cuanto más corto sea el período, menor será el número de actividades de comunicaciones mostradas. Si selecciona Todo en el menú o deja el menú en blanco, la página Comunicaciones mostrará todas las actividades. Debe cerrar sesión y volver a iniciarla para que se aplique este cambio.   |
| <b>Información adicional</b>  |  |
| Nombre del tema   | Esta lista de opciones le permite seleccionar de entre todos los temas de aplicación disponibles para la aplicación. Los temas cambian la apariencia de la aplicación, como el color de fondo, los hiperenlaces o los iconos. Hay varios temas predefinidos disponibles. No obstante, el administrador de la compañía puede crear los suyos propios en Oracle CRM On Demand. Un valor en blanco indica que se debe usar el tema que el administrador de la compañía haya establecido en el perfil de la compañía. Para obtener más información acerca de cómo crear temas personalizados, consulte <a href="#">Creación de temas nuevos</a> (en la página 1210).   |
| Tipo de registro de búsqueda predeterminado   | La lista de selección le permite cambiar el tipo de registro de búsqueda predeterminado para que se muestre en la búsqueda de la barra Acción. (Por ejemplo, cambie Contacto a Cuenta o a otro tipo de registro al que pueda acceder.) El valor predeterminado del cuadro de búsqueda de la barra Acción es este tipo de registro cada vez que inicia sesión en la aplicación, independientemente de dónde se haya quedado la última vez que inició sesión en la aplicación.   |
| Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión  | Esta casilla de verificación le permite especificar si se muestra la página de bienvenida de Oracle CRM On Demand cuando inicia sesión en la aplicación.   |
| Activar la sincronización de contactos de equipo  | Determina si desea que Oracle PIM Sync On Demand incluya la sincronización de contactos que el usuario posee, así como todos los contactos a los que el usuario tiene acceso mediante equipos de contacto. Al seleccionar esta opción se evita la creación de registros duplicados, puesto que cada miembro del equipo se sincroniza con el mismo registro de contacto en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre el uso compartido de registros, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (consulte "Uso compartido de registros (Equipos)" en la página 93). Para obtener más información sobre Oracle PIM Sync On Demand, consulte <a href="#">Sincronizar con PIM</a> (consulte "Sincronización con PIM" en la página 710). |

| Campo                             | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| Modo de vista previa de registro  | <p>Esta lista de opciones permite activar la función de vista previa de registro y especificar cómo se abre la ventana de vista previa. Según la configuración seleccionada, se abrirá la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. También puede desactivar la función de vista previa de registro seleccionando Desactivado en este campo.</p> <p>La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía por compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye la configuración de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de vista previa predeterminada para la compañía.</p>   |
| Pantalla de visualización frontal | <p>Si la funcionalidad de pantalla de visualización frontal está activada, en la pantalla de visualización frontal de la parte inferior de la ventana del explorador se muestran enlaces a las secciones de información relacionada de la página (como secciones de registros enlazados). Puede hacer clic en los enlaces para ir a las secciones de información relacionada sin tener que recorrer la página. Puede contraer la pantalla de visualización frontal haciendo clic en el icono de signo menos (-) de la pantalla y volver a expandirlo haciendo clic en el icono de signo más (+). La configuración de expansión o contracción de la pantalla de visualización frontal se mantiene para todos los tipos de registros hasta que la vuelve a cambiar, incluso si cierra la sesión en la aplicación y la inicia de nuevo.</p> <p>También puede quitar la pantalla de visualización frontal completamente de las páginas de detalles si desactiva la funcionalidad en el perfil personal.</p> <p><b>NOTA:</b> la funcionalidad de pantalla de visualización frontal se puede activar o desactivar en el nivel de la compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye a la de la compañía. Los colores de la pantalla de visualización frontal vienen determinados por el tema que esté utilizando. Para obtener más información sobre cómo elegir un tema, consulte <a href="#">Establecimiento del tema</a> (en la página 682).</p> |

## Acerca de configuraciones de perfil para usuarios

Todas las compañías tienen al menos un administrador de la compañía designado, que configura y personaliza la aplicación Oracle CRM On Demand para toda la organización. Los administradores de la compañía configuran inicialmente algunos valores predeterminados que heredan los usuarios, pero los usuarios pueden

sustituir esta configuración predeterminada inicial. En la tabla siguiente se describen los efectos de la configuración.

| Nombre de configuración | Descripción   |
|-------------------------|---|
| Zona horaria            | La aplicación admite el Hora universal coordinada (UTC, Universal Time Code) para que se muestren todas las horas y fechas de acuerdo con la zona horaria del usuario. Por ejemplo, una cita programada para las 11:00 a.m. PST se muestra como 2:00 p.m. para un usuario cuya configuración es EST, debido a las tres horas de diferencia.   |
| Entorno regional        | El valor de Configuración regional determina el formato de los números, monedas, números de teléfono, horas y fechas. Por ejemplo, los usuarios que seleccionan el valor de configuración regional Alemán - Alemania ven que los importes en la moneda se muestran como 110.000,00, mientras que los usuarios que seleccionan Inglés - Estados Unidos ven el mismo importe como 110,000.00. Los usuarios pueden seleccionar el formato con el que se encuentren más cómodos.  |
| Idioma                  | La configuración de Idioma permite a los usuarios cambiar el idioma de la interfaz de usuario, la ayuda en línea y tutoriales. En función del idioma predeterminado de la compañía, los usuarios pueden ver ciertos elementos de informes en un idioma distinto al predeterminado.  |
| Moneda                  | <p>La configuración de Moneda proporciona el importe en la moneda predeterminada vinculado a todos los nuevos registros que crea el usuario. Cuando un usuario ve los informes de ingresos, estos se muestran en la moneda predeterminada del usuario. Si un gerente ve los ingresos acumulados de usuarios con distintas monedas, verá el importe en su moneda predeterminada (los administradores de la compañía debe configurar los tipos de cambio para que esto ocurra).</p> <p>Sin embargo, los pronósticos siempre se acumulan en la moneda predeterminada de la compañía. Por ejemplo, un usuario con dólares estadounidenses como moneda predeterminada ve sus pronósticos convertidos en euros, si la moneda de la compañía es el euro.</p> |
| País                    | La configuración de País en el perfil de usuario controla la plantilla que se utiliza para mostrar los campos de dirección específicos del país predeterminados cuando el usuario crea un nuevo registro con una dirección. Por ejemplo, si el campo País del perfil del usuario está establecido en Francia, cuando el usuario crea un registro con una dirección, como un registro de cuenta, se utiliza la plantilla francesa para mostrar los campos de dirección específicos de Francia para las direcciones tanto de envío como de facturación cuando se abre por primera vez la página del nuevo registro. Oracle CRM On Demand tiene plantillas de direcciones específicas para más de 60 países.   |

| Nombre de configuración | Descripción  |
|-------------------------|--|
| Teléfono                | <p>El formato del teléfono se determina en la configuración de entorno regional. La aplicación ajusta el número de teléfono para las llamadas fuera del área, por lo que los usuarios verán toda la secuencia que deben marcar. Por ejemplo, los usuarios de Estados Unidos necesitan marcar 011 cuando realizan llamadas internacionales. Por tanto, cuando un usuario marca +44 3333 333 333 para el Reino Unido, el número se muestra como 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>NOTA:</b> Los usuarios deben introducir un prefijo de signo más (+) delante de los números internacionales.</p> <p>Los campos de teléfono tienen un icono de teléfono al lado. Al hacer clic en el icono, aparece una ventana de verificación de teléfono que permite a los usuarios comprobar si la aplicación ha identificado correctamente el número: código de país, código de área, número local y cualquier extensión del número. Si se cierra esa ventana, se le solicitará que introduzca la secuencia de marcación correcta.</p> <p>Además, si los usuarios desean averiguar el código de un país determinado, pueden hacer clic en el icono de teléfono, seleccionar el país y guardar la información. El código de ese país aparecerá en el campo Teléfono.</p> |

**NOTA:** Cuando se modifica esta configuración, el usuario debe cerrar sesión y volver a iniciarla para que Oracle CRM On Demand muestre los datos con la nueva configuración.

## Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros

El administrador de la compañía configura la casilla de verificación Elemento basado en rol puede leer todos los registros en la página Perfil de la compañía, aunque el usuario puede anular esta configuración en la página Perfil de usuario. Según se haya configurado la casilla de verificación Elemento basado en rol puede leer todos los registros, la función de elaboración de informes de Oracle CRM On Demand Answers utilizará la visibilidad establecida por objetos en la definición del rol del usuario o de aquella establecida en los campos Áreas de temas de información y Áreas de temas históricos de las páginas Perfil de la compañía y Perfil de usuario. Para obtener más información sobre los perfiles de compañía y usuario, consulte [Acerca de la configuración de perfiles para compañías y usuarios](#) (consulte "Acerca de configuraciones de perfil para usuarios" en la página 678).

La tabla siguiente proporciona información sobre cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros.

| Configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros |                                    | Visibilidad del tipo de registro de rol |
|--|------------------------------------|---|
| Configuración de perfil de la compañía                                 | Configuración de perfil de usuario |   |
| Sí   | Sí                                 | Activada                                |



| Configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros |      | Visibilidad del tipo de registro de rol  |
|--|------|--|
| Sí   | No   | Desactivada  |
| Sí   | NULL | Activada (de forma predeterminada, se muestra la configuración del perfil de la compañía)    |
| NULL   | Sí   | Activada   |
| NULL   | NULL | Desactivada (de forma predeterminada, se muestra la configuración del perfil de la compañía) |
| NULL   | No   | Desactivada  |

Si desea actualizar su perfil personal, consulte [Actualización de los datos personales](#) (consulte "Actualizar los datos personales" en la página 672).

Si desea actualizar el perfil de la compañía (sólo administradores de la compañía), consulte [Configuración del perfil de la compañía y valores predeterminados](#) (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 1101).

## Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado

Puede establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado en la información de perfil personal. Por ejemplo, puede que desee modificar su tipo de registro de búsqueda predeterminado para sus búsquedas dirigidas de un registro de contacto a un registro de cuenta. Para obtener más información sobre cómo usar las búsquedas con Oracle CRM On Demand, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46). Para establecer su tipo de registro de búsqueda predeterminado, complete los pasos del procedimiento siguiente.

### *Para establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el vínculo Mi perfil.
- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información adicional.

**6** Seleccione el tipo de registro que desea en la lista de opciones Tipo de registro de búsqueda predeterminado.

**7** Guarde el registro.

**Nota:** debe cerrar sesión e iniciarla de nuevo en Oracle CRM On Demand para ver los cambios.

## Establecimiento del tema

Puede establecer el tema de la interfaz de usuario desde la información de perfil personal en uno de los varios temas predefinidos en Oracle CRM On Demand o en un tema personalizado creado por el administrador de la compañía. Para obtener más información sobre la creación de temas nuevos, consulte [Creación de temas nuevos](#) (en la página 1210). Un tema en blanco indica que el administrador de la compañía ha establecido un tema para la compañía. En este caso, debe utilizar el tema de la compañía.

Para definir el tema, complete los pasos del siguiente procedimiento. Cuando especifica un tema, éste tiene prioridad sobre cualquier tema especificado en el rol en el nivel de la compañía.

### *Para establecer el tema*

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2** En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3** En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil y después en Editar.
- 4** Desplácese hacia abajo hasta la sección Información adicional.
- 5** Seleccione el tema que desea en la lista de opciones Nombre del tema.

## Configurar el modo de vista previa de registro

Si está activada la funcionalidad de vista previa de registro, puede obtener una vista previa de los registros desde los vínculos de registros en cualquier parte de Oracle CRM On Demand, incluidas las siguientes:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de registros
- Páginas de listas de registros
- Páginas de detalles de registros (incluidas las listas de registros relacionados)
- Barra de acciones

La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página de detalles del registro. Puede definir el modo de vista previa de registro en la página Detalles personales. Según la configuración seleccionada, se abre la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un icono

de vista previa que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. También puede desactivar la funcionalidad de vista previa de registro.

El administrado de la compañía puede especificar la configuración de vista previa de registro en el nivel de compañía y cada usuario puede especificar también la configuración de vista previa de registro en su página Detalles personales. La configuración personal sustituye la predeterminada de la compañía. Si no cambia la configuración de vista previa de registro en la página Detalles personales, se utilizará la predeterminada de la compañía.

Para establecer el modo de vista previa de registro, realice los pasos del procedimiento siguiente.

#### ***Para establecer el modo de vista previa de registro***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en Mi perfil.
- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información adicional.
- 6 En el campo Registrar modo de presentación preliminar, seleccione el modo que desee en la lista de opciones.  
  
Si desea utilizar la configuración predeterminada de vista previa de registro para la compañía, seleccione la opción en blanco de la lista de opciones.
- 7 Guarde el registro.

## **Cambiar la configuración de idioma**

La configuración de idioma en los detalles personales controla el idioma que ve en la interfaz del usuario, la ayuda en línea y los tutoriales. El administrador de la compañía especifica inicialmente el idioma, pero puede cambiar esta configuración en sus detalles personales. Dependiendo del idioma predeterminado de la compañía, es posible que vea determinados ítems en los informes de un idioma distintos del idioma definido como predeterminado.

Para cambiar la configuración de idioma, complete los pasos del procedimiento siguiente.

#### ***Para cambiar la configuración de idioma***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en Mi perfil.

- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información geográfica del usuario.
- 6 Seleccione el idioma que desea en la lista de opciones Idioma.
- 7 Guarde el registro.
- 8 Cierre la sesión en Oracle CRM On Demand y vuelva a iniciarla para activar el cambio.

## Ver campos de seguimientos de auditorías

Para ver la actividad de las aplicaciones de software, como servicios Web y Oracle PIM Sync On Demand, complete los pasos del siguiente procedimiento.

### *Para ver los campos de seguimientos de auditorías*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 Desplácese a la sección Seguimiento de auditoría para revisar los campos que están activados para la auditoría.

## Gestionar una cuota

Usted o el administrador de la compañía puede configurar sus cuotas. Como usuario final, no necesita ningún privilegio especial, sin embargo, el administrador de la compañía requiere el privilegio Administrar usuarios y acceso para configurar su cuota.

Puede revisar y modificar las cuotas existentes o introducir nuevas cuotas y calcularlas mediante:

- La introducción de una cuota anual, que el sistema desglosa equitativamente a lo largo del año.
- La introducción de una cuota para cada mes, que el sistema totaliza para el año.

Puede activar una cuota en cualquier momento. Después de activar una cuota, Oracle CRM On Demand usa la información de la cuota para rellenar los campos de las páginas de pronósticos. Guarda sus objetivos para cada año, permitiéndole revisar su historial de objetivos y comparar los pronósticos con las cuotas. Para obtener información adicional, consulte [Gestionar cuotas](#) (en la página 264).

**NOTA:** Puede tener más de una cuota activa por año. Cómo sólo se utilizan las cuotas activas al crear el pronóstico, asegúrese de que activa todas las cuotas que desea incluir en su pronóstico.

### *Para definir su cuota*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el vínculo Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la página Detalles personales, desplácese hasta la sección Cuotas.
- 5 En la sección Cuotas, haga clic en Nueva cuota.
- 6 En el formulario Editar cuota, introduzca el comienzo y el nombre de la cuota.
- 7 Realice una de las siguientes acciones:
  - Para desglosar una cuota anual equitativamente durante el año fiscal, especifique el importe en el campo Cuota total y haga clic en Desglosar.
  - Para sumar todas las cuotas mensuales, especifique un importe para cada mes y haga clic en Sumar.

**NOTA:** Si hace clic en Sum, se suman todas las entradas mensuales de la cuota y se muestra el total en el campo Total.
- 8 Guarde el registro.

## Revisar la actividad de inicio de sesión

Puede revisar toda la actividad de inicio de sesión, por ejemplo, el número de veces que ha iniciado sesión en la aplicación.

### *Para revisar la actividad de inicio de sesión*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el vínculo Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la página Detalles personales, desplácese a la sección Historial de inicios de sesión para revisar su actividad de inicio de sesión.

Esta actividad incluye su actividad de inicio de sesión de otras aplicaciones, incluidas Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

## Cambiar la contraseña

Oracle CRM On Demand permite cambiar la contraseña en cualquier momento, siempre que el rol incluya el privilegio Restaurar contraseña personal.

**Nota:** Si la compañía ha implementado una solución donde debe usar el inicio de sesión único (SSO) para acceder a Oracle CRM On Demand, debe restablecer su contraseña mediante esa solución y no en Oracle CRM On Demand.

### *Para cambiar la contraseña*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Actualización de contraseña.

- 4 En la página Actualización de contraseña, revise la política de contraseñas antes de modificar la contraseña.

Por lo general, la política de contraseñas la establece el administrador de la compañía y está sujeta a cambios.

- 5 En la sección Actualización de contraseña, rellene los campos.
- 6 Guarde el registro.

## Configurar sus preguntas de seguridad

Si olvida la contraseña de Oracle CRM On Demand, se utilizarán las preguntas de seguridad. Configure las preguntas de seguridad cuando se conecte a Oracle CRM On Demand por primera vez. Sin embargo, puede cambiar las preguntas y respuestas de seguridad en cualquier momento.

### **¿Qué ocurre si se olvida la contraseña?**

Si olvida la contraseña de Oracle CRM On Demand, puede hacer clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de conexión de Oracle CRM On Demand y, a continuación, haga clic en el enlace He olvidado mi contraseña para restablecerla. Oracle CRM On Demand enviará un correo electrónico que incluirá un enlace temporal a la aplicación. Cuando acceda al enlace temporal, se le solicitará que responda a las preguntas de seguridad para realizar la autenticación. Cuando responda a las preguntas correctamente, puede configurar la contraseña de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre el restablecimiento de la contraseña si la olvida, consulte [Recuperación del ID de conexión de usuario o restablecimiento de la contraseña](#) (consulte "Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña" en la página 124).

**NOTA:** si olvida el ID de conexión, también puede utilizar el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión a Oracle CRM On Demand para enviar una solicitud para que se envíe por correo electrónico el ID de conexión de usuario.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar las preguntas de seguridad:

### *Para configurar las preguntas de seguridad*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la página Perfil personal, haga clic en el enlace Mis preguntas de seguridad.
- 4 En la página Mis preguntas de seguridad, si no está configurando las preguntas de seguridad por primera vez, introduzca su contraseña para Oracle CRM On Demand en el campo Contraseña actual.
- 5 Seleccione las preguntas e introduzca las respuestas.

**NOTA:** la respuesta no puede superar los 100 caracteres.

- 6 Guarde el registro.

**CONSEJO:** anote las preguntas y respuestas de seguridad que configure, ya que deberá tener esta información si olvida la contraseña.

## Añadir usuarios delegados

Puede permitir que un usuario le represente si lo agrega a la lista de usuarios delegados. Los usuarios delegados obtienen el acceso de propietario a los registros que posee. La función Delegación de usuario resulta útil si un usuario que admite a varias personas desea ver todos los registros que pertenecen a dichas personas. El administrador de la compañía normalmente activa esta función.

**NOTA:** el administrador de la compañía también puede designar usuarios delegados en su nombre. Para obtener más información sobre cómo los administradores de la compañía designan usuarios delegados, consulte [Agregar delegados para usuarios \(administrador\)](#) (en la página 1246).

### *Para agregar usuarios delegados*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
  - 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el vínculo Perfil personal.
  - 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
  - 4 Desplácese a la sección Usuarios delegados y haga clic en Añadir usuarios.
- NOTA:** si no ve la sección Usuarios delegados, el administrador de la compañía puede agregarla a su vista.
- 5 En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione los usuarios que desee añadir a la lista Usuarios delegados.

- 6 Si desea designar un rol para este usuario, seleccione un rol en la lista de opciones Rol de usuario delegado.
- 7 Haga clic en Guardar.

### Información relacionada

[Acerca de la delegación de usuarios](#) (en la página 1245)

## Revisar la actividad de PIM Sync Client

Puede revisar su actividad con PIM Sync client para realizar el seguimiento sobre con qué frecuencia sincroniza registros entre aplicaciones de Oracle CRM On Demand y PIM (Personal Information Manager), como Microsoft Outlook y Lotus Notes. Para obtener más información, consulte [Sincronizar con PIM](#) (consulte "Sincronización con PIM" en la página 710).

**NOTA:** El administrador de la compañía configura Oracle PIM Sync On Demand así como clientes, como Oracle Outlook Email Integration On Demand y Offline On Demand para la compañía.

### *Para revisar la actividad de PIM Sync client*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el vínculo Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 Desplácese a la sección Seguimiento de auditoría para revisar la actividad de PIM Sync client.

## Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica

Puede conceder permiso al representante del servicio de asistencia técnica para que acceda a su sesión de Oracle CRM On Demand. Este acceso puede ser necesario para permitir que el representante de asistencia técnica resuelva un problema.

### *Para conceder acceso de inicio de sesión a otros*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Acceso de inicio de sesión.



- 4 En la página Acceso de inicio de sesión, introduzca un rango de fechas y horas para el período de tiempo en el que permite que otra persona tenga acceso a su sesión.
- 5 Guarde el registro.

**Nota:** Si desea terminar el acceso de inicio de sesión antes de la fecha de finalización del acceso que ha especificado y si ya ha concedido acceso mediante esta función, especifique un nuevo rango de fechas y horas con fechas que ya hayan pasado.

## Visualizar sus fichas

Las fichas de la parte superior de las páginas sirven de punto de partida para la gestión de los datos. El rol que asigne el administrador de la compañía a un usuario determina qué fichas tiene éste disponibles y el orden en que aparecen inicialmente.

**NOTA:** las fichas sólo se pueden personalizar si el rol en cuestión tiene activado el privilegio Personalizar fichas. Para obtener más información, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para cambiar el orden de las fichas*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
- 3 En la sección Diseño de la ficha personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 4 En la sección Fichas disponibles, seleccione la ficha que desee agregar y, a continuación, haga clic en el botón de la flecha hacia la derecha para moverlo de la sección Fichas disponibles a la sección Fichas seleccionadas.  
**NOTA:** Puede seleccionar más de una ficha a la vez manteniendo pulsada la tecla Mayús o Ctrl cuando haga clic para seleccionar las fichas.
- 5 En la sección Fichas seleccionadas, seleccione una ficha a la vez y utilice las flechas para mover la ficha hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee.
- 6 Guarde el registro.

## Cambiar el diseño de las páginas de detalles

El administrador de la compañía determina el tipo y el orden de la información relacionada que aparece en las páginas de detalles. La información relacionada muestra los distintos registros, como notas o actividades, que se pueden enlazar al registro seleccionado. Por ejemplo, las notas y actividades son información relacionada que se puede enlazar a oportunidades o contactos.

Puede cambiar el orden de la información relacionada o bien ocultar la información relacionada que no esté utilizando. El cambio de esta configuración sólo afecta a su vista de la aplicación.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede haber desactivado los permisos de diseño para la página de detalles. En este caso, la sección Diseño de página personal indica que no dispone de permiso para ver la página Editar diseño.

### *Para cambiar el diseño de las páginas de detalles*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
- 3 En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el vínculo de la página de diseño cuyo diseño de página de detalle desee modificar.
- 4 En la sección Información relacionada disponible, seleccione la sección de información relacionada que desea que aparezca y utilice la flecha hacia la derecha para moverla a la sección Información relacionada que se mostrará.

**CONSEJO:** puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL del teclado al hacer clic para realizar la selección.

- 5 En la sección Información relacionada que se mostrará, seleccione una sección a la vez y utilice las flechas para mover la sección de información relacionada hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee.
- 6 Guarde el registro.

**NOTA:** En las páginas de detalles, también puede editar el diseño de página si hace clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha. Al hacer clic en el enlace Editar diseño de una página de detalles, accederá a la página Diseño de página personal de dicha página de detalles.

## Cambiar los diseños de la página inicial

Si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar o quitar secciones de sus diseños de página inicial (Mi página inicial, Página inicial de cuentas, Página inicial de contactos, Página inicial de pistas, Página inicial de oportunidades y Página inicial de solicitud de servicio). El administrador de la compañía configura los diseños de la página inicial que ve de forma predeterminada.

**NOTA:** también puede personalizar las páginas iniciales si hace clic en el enlace Editar diseño de cada página inicial.

### *Para cambiar el diseño de la página inicial*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en Diseño de página personal.

- 3 En la página Diseño de página personal, en la sección Diseño de página inicial personal, haga clic en el diseño de página inicial que desee modificar (por ejemplo, Diseño de mi página inicial).
- 4 En la sección Secciones disponibles de la página, seleccione la sección que desea mostrar en la página inicial y utilice las flechas para moverla hacia la sección de la izquierda o de la derecha.  
**CONSEJO:** puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL al hacer clic para realizar la selección.
- 5 En la sección de la izquierda o de la derecha, seleccione una sección a la vez y utilice las flechas para mover la sección hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee en la página inicial.
- 6 Guarde el registro.

## Cambiar el diseño de la barra Acción

El administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acciones a cada rol de usuario; también puede hacer que la barra de acciones no esté disponible para el rol de usuario.

Si la barra de acciones está disponible para el rol del usuario, aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Puede ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 36).

Si el privilegio Personalizar barra de acciones se encuentra activado para el rol, puede mostrar u ocultar las secciones de la barra de acciones, incluidos los applets web, que el administrador de la compañía haya puesto disponibles en el diseño de barra de acciones para el rol de usuario. Para obtener más información sobre la configuración del rol de usuario, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para cambiar el diseño de la barra Acción*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en Diseño de página personal.
- 3 En la página Diseño de página personal, haga clic en Diseño de barra de acción en la sección Diseño de barra de acción personal.
- 4 En la página Diseño de página personal, utilice las flechas para mover las flechas de la siguiente manera.
  - Mueva las secciones que desee que aparezcan en la barra Acción de la sección Secciones disponibles a la sección Secciones mostradas.
  - Mueva las secciones que no desee que aparezcan en la barra Acción de la sección Secciones mostradas a la sección Secciones disponibles.

**NOTA:** para que la barra de acciones se muestre en Oracle CRM On Demand, debe haber al menos una sección en la sección Secciones mostradas de la página.

- 5 Desplácese hasta la sección Personalizar favoritos y seleccione la opción adecuada para agregar nuevos favoritos al inicio o final de la lista de favoritos (Registros favoritos y Listas de favoritos), según sus preferencias.

Para obtener más información sobre los registros de favoritos, consulte [Página Registros de favoritos](#) (en la página 75). Para obtener más información sobre las listas de favoritos, consulte [Página Listas de favoritos](#) (en la página 89).

- 6 Guarde el registro.

## Configurar su calendario

Para configurar el calendario, complete los pasos del procedimiento siguiente. Para obtener más información sobre calendarios, consulte [Calendario y actividades](#) (consulte "[Agenda y actividades](#)" en la página 129).

### *Para configurar su calendario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Configurar calendario, haga clic en Configuración del calendario.
- 3 Para seleccionar la vista de calendario que le gustaría mostrar de forma predeterminada en la página inicial del calendario:
  - a Haga clic en Vista de calendario predeterminada.
  - b En el desplegable Vista de calendario predeterminada, seleccione una vista.
- 4 Para compartir el calendario con otro usuario:
  - a Haga clic en Compartir calendario.
  - b En Lista de elementos compartidos de Mi calendario, haga clic en Añadir usuarios.
  - c En la ventana Conceder acceso a nuevos usuarios, utilice el icono Buscar para añadir los usuarios con los que desea compartir el calendario.
- 5 Para configurar vistas de calendario de grupo personalizadas
  - a Haga clic en Administrar las vistas de grupo.
  - b En Mis vistas personalizadas, haga clic en Añadir.
  - c Complete los campos de la ventana Gestionar vista.

La configuración de vistas de la agenda de grupo personalizadas le permite gestionar la vista para su disposición por otros usuarios. Cuando cree una nueva cita, vaya a la ficha Agenda de grupo y seleccione el grupo de agenda que ha creado usted o el administrador de la compañía para ver la disponibilidad.

## 6 Guarde el registro.

# Acceso a las herramientas de integración y datos

En la página inicial personal podrá encontrar enlaces a herramientas que le permiten importar e integrar datos en Oracle CRM On Demand con otras aplicaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía configura y activa el acceso a los clientes disponibles. Los clientes incluyen: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand y Offline On Demand.

## Para acceder a las herramientas de integración y datos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en el enlace de la herramienta que desea utilizar:
  - Para importar los contactos, haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, haga clic en Importar contactos.  
Para obtener más información, consulte [Importar contactos](#) (consulte "[Importación de contactos](#)" en la página 222).
  - Para utilizar Offline On Demand (el Offline client), haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, haga clic en Oracle Offline On Demand.  
Para obtener más información, consulte [Usar el Offline Client](#) (en la página 700).
  - Para sincronizar contactos, citas y tareas entre Oracle CRM On Demand y un Gestor de información personal (PIM), haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, haga clic en Oracle PIM Sync On Demand.  
Para obtener más información, consulte [Sincronizar con PIM](#) (consulte "[Sincronización con PIM](#)" en la página 710).
  - Para enlazar correos electrónicos específicos a cuentas, contactos, oportunidades potenciales, oportunidades o registros de solicitud de servicio en Oracle CRM On Demand, haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, haga clic en Oracle Outlook Email Integration On Demand.  
Para obtener más información, consulte [Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#) (en la página 728).
  - Para incrustar un widget, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.  
Para obtener más información, consulte los siguientes temas:
    - [Incrustar un widget Listas de favoritos](#) (en la página 695)
    - [Incrustar un widget Centro de mensajes](#) (en la página 695)
    - [Incrustar un widget Informes](#) (en la página 696)

- [Incrustación de un widget Lista sencilla](#) (consulte "[Incrustar un widget Lista sencilla](#)" en la página 697)

#### Tema relacionado

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las herramientas de integración y datos:

- [Acerca de los widgets de On Demand](#) (en la página 694)

## Acerca de los widgets de On Demand

Oracle CRM On Demand le proporciona un código HTML que puede utilizar para incrustar una serie de widgets de On Demand en las aplicaciones de escritorio que admitan widgets web. También puede incrustarlos en portales y en páginas web independientes. Un widget web es un fragmento portátil de código de terceros que se puede incrustar en HTML. Si el administrador de la compañía ha puesto a su disposición esta función, el código HTML que puede utilizar para incrustar widgets de On Demand en otras aplicaciones se le proporciona en la página Incrustación del contenido de CRM On Demand de Oracle CRM On Demand.

Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand. A continuación, puede introducir sus datos de inicio de sesión para acceder a las listas de favoritos, al centro de mensajes, etc. de Oracle CRM On Demand. Puede abrir Oracle CRM On Demand en una nueva ventana del explorador haciendo clic en Abrir aplicación.

**Nota:** esta función está disponible en la aplicación Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía. Para confirmar si esta función está activada en la aplicación Oracle CRM On Demand, desplácese al enlace global Mi configuración. Si se encuentra activada, se mostrará Incrustar contenido de CRM On Demand en la página inicial personal. Si el administrador de la compañía no le ha asignado permiso para utilizar los widgets de On Demand e intenta iniciar sesión en On Demand, se producirá un error en el inicio de sesión.

Los siguientes widgets de On Demand están disponibles:

- **Widget Listas de favoritos.** Este widget de On Demand muestra las listas de favoritos de Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Todas las oportunidades, Mis cuentas, etc. Las listas de favoritos están ubicadas en la barra de acciones de la página inicial de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Listas de favoritos, consulte [Incrustar un widget Listas de favoritos](#) (en la página 695).
- **Widget Centro de mensajes.** Este widget de On Demand le permite acceder a los mensajes recibidos en Oracle CRM On Demand sin tener que iniciar sesión antes en Oracle CRM On Demand. El centro de mensajes se encuentra en la barra de acción de la página inicial de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Centro de mensajes, consulte [Incrustar un widget Centro de mensajes](#) (en la página 695).
- **Widget Informes.** Este widget de On Demand muestra los informes creados en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Informes, consulte [Incrustar un widget Informes](#) (en la página 696).
- **Widget Lista sencilla.** Este widget On Demand muestra una lista de columnas de accesos directos a los registros de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Lista sencilla, consulte [Incrustar un widget Lista sencilla](#) (en la página 697).

## Incrustar un widget Listas de favoritos

Puede incrustar las listas de favoritos de Oracle CRM On Demand (por ejemplo, Todas las oportunidades, Mis cuentas, etc.) en aplicaciones de escritorio que admitan widgets Web. También puede incrustarlas en portales y en páginas Web independientes.

**NOTA:** esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### *Para incrustar las listas de favoritos*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3 Desde la sección Widget Listas de favoritos, copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduzca la información de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los datos de las listas de favoritos.

**CONSEJO:** puede utilizar el botón Agregar a Google para agregar rápidamente este widget de On Demand a iGoogle.

## Incrustar un widget Centro de mensajes

Puede incrustar un centro de mensajes de Oracle CRM On Demand en las aplicaciones de escritorio que admiten widgets Web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes. Mediante este widget de centro de mensajes, puede acceder a los mensajes recibidos en Oracle CRM On Demand sin iniciar sesión en Oracle CRM On Demand. El centro de mensajes está ubicado en la barra de acciones de la página inicial de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### *Para incrustar el centro de mensajes*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3 Desde la sección Widget Centro de mensajes, copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.

- 4 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los mensajes del centro de mensajes.
- 5 Haga clic en Actualizar para acceder a los nuevos mensajes.

**CONSEJO:** puede utilizar el botón Agregar a Google para agregar rápidamente este widget de On Demand a iGoogle.

## Incrustar un widget Informes

También puede incrustar informes y cuadros de mandos de Oracle CRM On Demand en aplicaciones de escritorio que admitan widgets Web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes sin tener que iniciar sesión en la aplicación Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### *Para incrustar informes y cuadros de mandos*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3 En la sección Widget de informes, en el campo Tipo, seleccione Informe único o Cuadro de mandos.
- 4 En el campo Ruta de acceso, introduzca las rutas de los informes (o cuadros de mandos) que desea mostrar.

**NOTA:** Las rutas de acceso deben estar separadas por dos puntos (:). Para obtener más información sobre cómo crear rutas de acceso de informes, consulte [Crear informes personalizados de página inicial](#) (consulte "[Crear informes personalizados de la página inicial](#)" en la página 1181).

- 5 Haga clic en Mostrar nuevo HTML.
- 6 Copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
- 7 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los informes o cuadros de mandos.

Para obtener más información sobre los informes, consulte [Informes](#) (en la página 753). Para obtener más información sobre los cuadros de mandos, consulte [Cuadros de mandos](#) (en la página 1061).



## Incrustar un widget Lista sencilla

Este widget On Demand permite incrustar una lista sencilla de registros en aplicaciones de escritorio que admitan widgets web. También puede incrustar listas en portales y en páginas web independientes sin necesidad de iniciar sesión en la aplicación Oracle CRM On Demand. El widget Lista sencilla muestra accesos directos a listas para los tipos de registro estándar a excepción de los tipos Fondo y Solicitud de fondo.

**Nota:** Esta función está disponible en la aplicación Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### *Para incrustar las listas sencillas*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3 En la sección Widget Lista sencilla, seleccione una lista del menú.
- 4 Copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
- 5 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a la lista.
- 6 Para consultar una lista diferente, haga clic en Configurar.

**NOTA:** Esta acción cambia las listas disponibles durante la duración de la sesión. Puede cambiar la lista tantas veces como desee durante una sesión. Sin embargo, la lista revierte a los valores originales una vez haya terminado la sesión.



# 13 Trabajar con otras aplicaciones

---

Oracle CRM On Demand funciona con las siguientes aplicaciones para ofrecer funcionalidad adicional:

- **Offline On Demand**

Puede copiar cuentas (y sus contactos y oportunidades vinculados), tareas y citas en Offline On Demand (el Offline client) en el portátil o equipo de sobremesa. De este modo, se puede trabajar fuera de línea, desconectado de Internet. Al volver a conectarse a Internet, podrá cargar los cambios en la aplicación Oracle CRM On Demand de la compañía.

- **Oracle PIM Sync On Demand**

Puede copiar los contactos, tareas y citas de Oracle CRM On Demand en Microsoft Outlook y Lotus Notes, y viceversa. Tras actualizar estos registros, podrá ejecutar una sesión de sincronización para mantener la coherencia de dichos registros entre las dos aplicaciones. Para realizar la sincronización, se utiliza Oracle PIM Sync On Demand.

- **Integración del correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes**

A través de Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand, podrá enlazar determinados mensajes de correo electrónico a los registros de cuenta, contacto, oportunidad potencial, oportunidad o solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand. De esta forma, podrá almacenar los mensajes de correo electrónico importantes junto con los registros a los que pertenecen.

- **Microsoft Word**

Puede utilizar los datos de Oracle CRM On Demand para crear combinaciones de correo y correo electrónico masivo en Microsoft Word mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- **Microsoft Excel**

Puede crear informes fuera de línea actualizables de Microsoft Excel que contengan datos de Oracle CRM On Demand mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- **Asistente de segmentación**

Puede utilizar el Asistente de segmentación para generar segmentos de contacto (es decir, listas de contactos) basados en una combinación de campos de cuenta, de contacto, de oportunidad y solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand.

## Comprobar los requisitos del sistema

Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema antes de instalar el software. Para obtener más información, visite el [sitio Web de Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

**NOTA:** para obtener información adicional sobre los requisitos del sistema, consulte la página de descarga de cada uno de los clientes de integración de escritorio.

### *Para comprobar los requisitos del sistema*

- 1 En cualquier página de Oracle CRM On Demand, haga clic en el vínculo Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
- 3 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo correspondiente a la sección de la aplicación en la que esté interesado.
- 4 En la sección Requisitos del sistema de la página que se muestra, asegúrese de cumplir con los requisitos de hardware y software que se detallan.

## Usar el Offline Client

Offline On Demand (el Offline client) le permite realizar gran parte de su trabajo, como agregar cuentas, actualizar oportunidades vinculadas a cuentas, marcar tareas como finalizadas y configurar citas, mientras está desconectado de Internet.

Para trabajar con el Offline client, primero instale el cliente en el portátil o equipo de sobremesa, según se describe en [Instalar el Offline Client](#) (en la página 702). A continuación, copie o descargue los registros de Oracle CRM On Demand en el equipo. Al descargar registros, puede limitar los registros que desea incluir, según los criterios configurados.

Después de la descarga, puede ver o actualizar estos registros, así como crear nuevos registros, mientras trabaja fuera de línea. La interfaz de usuario (IU) del Offline client es similar a la de Oracle CRM On Demand, pero ofrece algunas funcionalidades menos que Oracle CRM On Demand. Las siguientes funciones no se admiten en el Offline client:

- **Gestión del proceso de negocio.** Como el Offline client funciona como un cliente desconectado, no admite funciones basadas en servidor, como flujos de trabajo, validación de campos, valores predeterminados personalizados o valores posteriores a los predeterminados. Para obtener más información, consulte [Acerca de la gestión de campos](#) (en la página 1144).
- **Diseños de página.** Según los límites de Microsoft Excel, el número máximo de campos que se puede mostrar en el diseño de página de Offline client es de 250. Como el Offline client hereda diseños de página en línea definidos para el usuario, este límite afecta también a Offline client.
- **Visualización de fichas.** Para descargar registros correctamente en el Offline client, la ficha de tipo de registro correspondiente se debe mostrar como parte del diseño de fichas en línea del usuario. Por ejemplo, si desea descargar cuentas en el Offline client, la ficha Cuentas se debe mostrar en Oracle CRM On Demand para el usuario.

Cuando se vuelve a conectar a Internet, puede cargar la nueva información de los registros en Oracle CRM On Demand de la compañía. El proceso de mantener la coherencia entre ambos conjuntos de registros se denomina *sincronización*.

**NOTA:** para utilizar el Offline client, el administrador debe establecer el privilegio **Activar acceso desconectado** en su rol de usuario.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Qué registros puede usar fuera de línea](#) (en la página 701)
- [Instalar el Offline Client](#) (en la página 702)
- [Descargar registros en el Offline Client](#) (en la página 705)
- [Cargar registros del Offline Client](#) (en la página 708)
- [Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client](#) (en la página 709)

## Qué registros puede usar fuera de línea

Puede descargar un subconjunto de la información total a la que tiene acceso en Oracle CRM On Demand. En la tabla siguiente se muestran los tipos de registros que puede descargar o cargar, así como los registros vinculados a dichos registros.

| Este tipo de registro principal | Contiene los tipos de registro secundarios cuando se descarga o carga       | Que también incluyen los siguientes tipos de registros terciarios   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Cuentas</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> <li>■ Citas</li> <li>■ Tareas</li> </ul>                          |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> </ul>               |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades finalizadas</li> </ul> |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades abiertas</li> </ul>    |   |
| <b>Contactos</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuentas</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades</li> <li>■ Contactos</li> <li>■ Citas</li> <li>■ Tareas</li> </ul> |

| Este tipo de registro principal | Contiene los tipos de registro secundarios cuando se descarga o carga     | Que también incluyen los siguientes tipos de registros terciarios   |
|---------------------------------|---|---|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contactos</li> <li>Citas</li> <li>Tareas</li> </ul>                  |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades abiertas</li> </ul>    |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades finalizadas</li> </ul> |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones del contacto</li> </ul> |   |
| <b>Oportunidades</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contactos</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuentas</li> <li>Contactos</li> <li>Citas</li> <li>Tareas</li> </ul> |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades abiertas</li> </ul>    |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades finalizadas</li> </ul> |   |

## Instalar el Offline Client

Todos los usuarios excepto aquellos con los roles Representante de servicio o Administrador de servicio tienen de forma predeterminada habilitado el privilegio Activar acceso desconectado, para permitir que instalen Offline On Demand (el Offline client) en su equipo portátil o de sobremesa. El administrador de la compañía puede configurar los roles Representante de servicio o Administrador de servicio con el privilegio necesario para instalar el Offline client mediante la gestión de roles.

**Antes de comenzar.** Asegúrese de que su equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Offline On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (en la página 699).

### *Para instalar el Offline client*

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 2 Haga clic en el enlace Mi configuración situado en la parte superior de cualquier página.
- 3 En la Página inicial personal, haga clic en el enlace Herramientas de integración y datos.

- 4 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Offline On Demand.
- 5 En la página Offline On Demand, lea la información y haga clic en el vínculo Descargar Offline On Demand.
- 6 En la segunda página Offline On Demand, lea la información adicional y haga clic en el vínculo Descargar Offline On Demand.
- 7 En la ventana, puede hacer lo siguiente:
  - Haga clic en Guardar para copiar el archivo Offline\_OnDemand.exe en el disco duro y así instalarlo cuando esté sin conexión. (Recomendado).
  - Haga clic en Ejecutar para comenzar la instalación. Necesita permanecer conectado a Internet para continuar con la instalación.
- 8 Siga las instrucciones para completar la instalación.
- 9 Si copia el archivo, abra el archivo Offline\_OnDemand.exe.
- 10 Si recibe un mensaje sobre la habilitación de macros al abrir Offline\_OnDemand.xls, asegúrese de habilitar las macros y seleccione la opción para confiar siempre en las macros de Siebel.

Si tiene problemas para abrir el Offline client cuando utiliza Excel 2007, realice lo siguiente:

- **Si recibe errores de compatibilidad.** Abra Microsoft Excel. En la ventana de Excel, haga clic en Abrir archivo y seleccione Cliente sin conexión en la ventana de la aplicación.
- **Si se muestra un error de tiempo de ejecución en la pantalla, o bien si el Offline client está abierto pero no puede verlo.** Realice lo siguiente:
  - a Cierre el Offline client.
  - b Haga clic en el menú principal de Excel ubicado en la parte superior de la pantalla.
  - c Seleccione Opciones de Excel.  
Se abrirá la ventana Opciones de Excel.
  - d Seleccione Centro de confianza en el panel de navegación.
  - e Haga clic en Configuración del Centro de confianza.  
Se abre la ventana Configuración del Centro de confianza.
  - f Haga clic en Configuración de ActiveX en el panel de navegación.
  - g Seleccione Habilitar todos los controles sin restricciones y sin preguntar.
  - h Haga clic en Configuración de macros en el panel de navegación.
  - i Seleccione Deshabilitar todas las macros excepto las firmadas digitalmente.
  - j Haga clic en Aceptar y cierre Microsoft Excel.
  - k Abra el Offline client.

## Configuración de Offline Client

En este tema se describe el modo de definir la configuración de descarga del Offline On Demand mediante la página Información sobre el sistema.

### *Para configurar la información sobre el sistema de Offline Client*

- 1 Abra Offline client.
  - 2 Haga clic en Ayuda y, a continuación, en Información para abrir la página Información sobre el sistema.
  - 3 Utilice la siguiente información para configurar los requisitos del sistema:
    - **ID de inicio de sesión de usuario.**Nombre de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand que se utilizó la última vez que se realizó una carga o descarga correctamente. Este campo se rellena automáticamente.
    - **ID de inicio de sesión individual.**Introduzca su ID de inicio de sesión individual. Rellene este campo sólo si la compañía utiliza el inicio de sesión individual para Oracle CRM On Demand.
    - **Tipo de autenticación.**Seleccione el tipo de inicio de sesión que debe utilizar Offline client entre los siguientes:
      - **Inicio de sesión de usuario.** El Offline client pedirá al usuario que introduzca las credenciales de inicio de sesión y contraseña estándar de Oracle CRM On Demand. Ésta es la configuración predeterminada.
      - **Inicio de sesión de usuario/Inicio de sesión individual.** El Offline client pedirá al usuario que seleccione el tipo de inicio de sesión que desee usar cada vez que éste solicite una carga o una descarga.
      - **Inicio de sesión individual.** Offline client pedirá al usuario que introduzca las credenciales para el inicio de sesión individual.
    - **Guardar configuración de descarga.**Seleccione la opción Verdadero en el menú si desea que el Offline client guarde la lista de registros principal y la configuración de citas y tareas al realizar las próximas descargas. Si selecciona la opción Verdadero, se guardará la configuración de la próxima descarga que se lleve a cabo correctamente. Si selecciona la opción Falso, el Offline client le pedirá que seleccione una lista de registros principal cada vez que solicite una descarga de datos.
- NOTA:** Si cambia el nombre de la lista de tipos de registros principal guardada o la elimina, Oracle CRM On Demand le pedirá que seleccione una lista nueva cuando realice la próxima solicitud de descarga.
- **Lista descargada.** Ésta es la última lista de tipos de registros principal descargada correctamente y seleccionada en la ventana Descargar al cliente Offline. Esta configuración es de sólo lectura.
  - **Citas y tareas descargadas.** Ésta es la última configuración de citas y tareas descargada correctamente y seleccionada en la ventana Descargar al cliente Offline. Esta configuración es de sólo lectura.



- **Activar registro.** Seleccione la opción Verdadero antes de cargar o descargar datos si desea generar un archivo de registro para atención al cliente.

**NOTA:** Las siguientes propiedades de la página Información sobre el sistema son de sólo lectura: Tiempo de descarga, Servidor On Demand, Protocolo, Versión del cliente fuera de línea, Versión de compilación, Sistema operativo, Versión de Excel, Nombre de inicio de sesión de servidor proxy, Contraseña de servidor proxy y Tiempo de espera de descarga.

- 4 Haga clic en Página inicial para volver al Offline client.

## Acerca de la administración de Offline Client

Los administradores de la compañía puede definir la configuración de la opción Acceso a edición del cliente fuera de línea para Offline On Demand (el Offline client) desde la página Perfil de la compañía de Oracle CRM On Demand.

Esta configuración determina cuándo se verifica el acceso de edición a los registros de un usuario. Las tres opciones disponibles para definir la configuración de Acceso a edición del cliente fuera de línea son las siguientes:

- **Verificar en carga.** El acceso de edición a un registro se verifica al cargar registros del Offline On Demand en Oracle CRM On Demand. Se recomienda aplicar esta configuración para obtener un rendimiento óptimo.
- **Verificar en descarga.** El acceso de edición a un registro se verifica en el Offline On Demand al editar el registro.
- **Ninguna.** Al seleccionar esta opción, Oracle CRM On Demand verifica el acceso de edición del mismo modo en que lo hace al seleccionar la opción Verificar en descarga.

Para obtener más información sobre la página Perfil de la compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#). (consulte "[Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#)" en la página 1101)

## Descargar registros en el Offline Client

En este tema se describe cómo descargar registros en el Offline On Demand (el Offline client) y cómo guardar la configuración de descarga en Offline On Demand.

### Antes de comenzar:

- En Oracle CRM On Demand, configure las listas filtradas que desea utilizar para restringir los registros de cuenta, contacto u oportunidad que se han descargado en el equipo. Para obtener instrucciones, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).
- Puede descargar 250 cuentas, 750 contactos o 750 oportunidades a la vez. Si el número de registros supera este límite, Oracle CRM On Demand le pide que reduzca el número de registros de su solicitud de descarga. Utilice listas filtradas para reducir el número de registros.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede solicitar un aumento del número de registros que se pueden descargar. Ahora bien, si se incrementa el número de descargas, también aumentará el tiempo necesario para completar el proceso de descarga.

- La fecha y la hora se determinan en la configuración regional del equipo. En la configuración regional, es posible cambiar el formato de la fecha y hora predeterminadas. Los separadores de la fecha y hora no pueden ser iguales. Si son iguales, no se podrán descargar los registros a Offline On Demand (el Offline client). Por ejemplo, no puede usar guiones para separar el día y el mes en las fechas ni tampoco para separar la hora y los minutos.
- Debe estar conectado a Internet para descargar o cargar sus registros.

Después de instalar el Offline client, descargue los registros que desea usar mientras trabaja sin conexión. El conjunto completo de registros que puede descargar consta de los registros de su propiedad y los compartidos con otros usuarios.

**NOTA:** antes de comenzar a descargar los registros, configure Office 2007 para activar las macros.

### *Para descargar registros*

- 1 Abra el Offline client.
- 2 Haga clic en el botón Descargar.
- 3 Cuando se le pida que inicie sesión en Oracle CRM On Demand, introduzca el ID de usuario y la contraseña.

**NOTA:** Debe configurar sus credenciales de seguridad correctamente para Oracle CRM On Demand, incluyendo las preguntas de seguridad. Si no lo hace, puede aparecer en pantalla un error de página no encontrada.

- 4 Realice una de las siguientes acciones:

- En Cuentas, seleccione las cuentas que desea descargar en la lista.
- En Contactos, seleccione los contactos que desea descargar de la lista.
- En Oportunidades, seleccione las oportunidades que desea descargar de la lista.

**NOTA:** todas las listas creadas por el usuario o por los gestores para el usuario aparecen en la lista principal de registros de Offline client.

- 5 Si desea descargar las citas y tareas asociadas con el tipo de registro principal, seleccione las que desee:
  - **Mis citas y tareas predeterminadas.** Son las citas y tareas de los últimos 60 días más 6 meses en el futuro en las que un usuario es el propietario, el delegado por el usuario o un usuario del registro de actividad.
  - **Mis citas y tareas ampliadas.** Son las citas y tareas del año anterior más 6 días en el futuro en las que el usuario es el propietario, el delegado por el usuario o un usuario del registro de actividad.
  - **Citas y tareas predeterminadas.** Son las citas y tareas de los últimos 60 días más 6 meses en el futuro.
  - **Citas y tareas ampliadas.** Son las citas y tareas del año anterior más 6 meses en el futuro.
  - **Siguientes 7 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 7 días más los 60 días pasados.

- **Siguientes 14 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 14 días más los 60 días pasados.
- **Siguientes 21 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 21 días más los 60 días pasados.
- **Siguientes 31 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 31 días más los 60 días pasados.
- **Siguientes 60 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 60 días más los 60 días pasados.
- **Ninguna.** No se descargan citas ni tareas.

**NOTA:** la lista de citas y tareas seleccionadas filtra únicamente las actividades de nivel secundario, es decir, sólo las citas y tareas directamente relacionadas con el tipo de registro principal seleccionado. Las actividades de nivel terciario siempre descargan la configuración predeterminada de todos los registros de 60 días antes de la fecha actual y 6 meses en el futuro.

**NOTA:** las listas de citas y tareas están integradas en el producto y no se pueden cambiar.

## 6 Haga clic en Descargar.

La barra de progreso indica cómo progresa el proceso de descarga de tres pasos.

- a Solicitud del servidor para recuperar datos.
- b Reunión de datos para el Offline client.
- c Procesamiento de datos en el Offline client.

Cuando el proceso se haya completado, se mostrará en pantalla un mensaje que le notificará que la descarga se ha realizado correctamente.

**CONSEJO:** para ayudar a determinar si se han producido errores durante una descarga, active el registro de errores en Offline client. Cuando está activado y, si aparece un mensaje de error, vaya al directorio fuera de línea para buscar el mensaje de error específico en el archivo de registro de error. Para obtener más información sobre la activación del registro de errores, consulte [Configuración del Offline Client](#) (consulte "[Configuración de Offline Client](#)" en la página 704).

## *Para guardar la configuración de descarga en el Offline On Demand*

- 1 Abra el Offline client.
- 2 Haga clic en Ayuda y, a continuación, en Información para abrir la página Información del sistema.
- 3 Seleccione Verdadero en el menú Guardar configuración de descarga.

Esta opción le permite guardar las listas seleccionadas en las sucesivas descargas cuando utilice el Offline On Demand. Se guardan tanto la lista principal de registros como los valores de las citas y tareas de las descargas previas.

## Agregar y actualizar registros en Offline Client

Puede agregar o actualizar registros en Offline On Demand (Offline client) y cargarlos posteriormente en Oracle CRM On Demand.

**Antes de empezar.** Asegúrese de que la zona horaria del equipo portátil o de sobremesa Oracle CRM On Demand se establece en la misma zona horaria utilizada en la aplicación Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre cómo ver la zona horaria de Oracle CRM On Demand, consulte [Actualizar los datos personales](#) (en la página 672).

La adición y actualización de registros funciona de la misma forma en Offline client que en la aplicación Oracle CRM On Demand de la compañía.

- Puede agregar registros en el cuadro Crear de la barra Acción izquierda o dondequiera que vea un botón Nuevo en una página.
- Puede actualizar registros dondequiera que vea un botón Editar o un vínculo Editar.

Si el administrador de la compañía tiene el campo Acceso a edición del cliente fuera de línea establecido en Verificar en carga, todos los registros mostrarán un botón o un enlace Editar, y la próxima vez que cargue registros de Offline client, Oracle CRM On Demand comprobará el acceso de edición. Para obtener más información sobre la opción Acceso a edición del cliente fuera de línea, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).

Si no dispone de acceso adecuado para editar un registro, Oracle CRM On Demand emite un mensaje de error para indicar que no tiene permiso para modificar todos los registros. También afirma que algunos registros se cargaron y le indica que consulte el archivo de registro para obtener más detalles. Este mensaje de error ofrece un enlace al archivo de registro generado automáticamente, que proporciona una lista de los registros que no se pudieron cargar, en orden de transacción y en orden de registro. Si recibe un mensaje de error, Oracle CRM On Demand continúa cargando los registros para los que tiene el acceso adecuado.

**CONSEJO:** la información de estado fuera de línea de la izquierda muestra el número de cambios que realiza mientras trabaja fuera de línea.

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Cargar registros del Offline Client](#) (en la página 708)

## Cargar registros del Offline Client

Después de agregar o actualizar registros en Offline On Demand (el Offline client), puede cargar la nueva información en la aplicación Oracle CRM On Demand de la compañía.

**NOTA:** Cuando desee eliminar registros, hágalo en Oracle CRM On Demand. No elimine registros en el Offline client. Además, si desea transferir la propiedad de una cuenta a otro empleado, cargue la cuenta primero en Oracle CRM On Demand y, a continuación, cambie el propietario en Oracle CRM On Demand.

**Antes de comenzar.** Debe estar conectado a Internet para cargar sus registros.

### *Para cargar registros*

**1** En el Offline client, haga clic en el botón Cargar.

**2** Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

Se muestra una barra de progreso seguida por un mensaje que le notifica que la carga se ha realizado correctamente. Si recibe un mensaje de error, el proceso de carga continúa pero ignora los registros con los cambios en conflicto.

**3** Cuando ha finalizado la carga, se le solicita que ejecute una descarga.

**NOTA:** Debe descargar un nuevo conjunto de datos pues, en caso contrario, el Offline client será de sólo lectura.

**4** Haga clic en Sí y continúe con la descarga.

### **Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Agregar y actualizar registros en Offline Client](#) (en la página 708)
- [Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client](#) (en la página 709)

## **Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client**

Los conflictos surgen en el nivel de campo cuando el mismo campo del mismo registro se ha actualizado en Oracle CRM On Demand y en Offline On Demand (el Offline client). Por ejemplo, otro empleado podría actualizar una dirección de correo electrónico en Oracle CRM On Demand mientras usted actualizó la misma dirección en el Offline client. Éste es un conflicto que se reconoce durante la sincronización.

De forma predeterminada, el cambio de campo en Oracle CRM On Demand tiene preferencia a la hora de resolver conflictos. Sin embargo, si no se puede resolver un error mediante esta regla, necesita solucionar cada problema manualmente. Para revisar los errores, abra el archivo UploadError en el directorio de Offline On Demand o imprímalo.

Los errores se guardan en un archivo de registro, que está en el mismo directorio que el Offline client. El formato del nombre del archivo de registro (UploadErrorAAAA-MM-DD.html) indica la fecha en que se realizaron los cambios, por ejemplo, UploadErrors2009-10-22.html.

**CONSEJO:** para corregir los errores, imprima el archivo de registro y realice los cambios en Oracle CRM On Demand.

## Sincronización con PIM

Puede sincronizar contactos, citas y tareas entre Oracle CRM On Demand y los PIM siguientes:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Esto le permite actualizar los registros de contactos, programar citas y mantener listas de tareas pendientes en cualquier aplicación y luego sincronizar la aplicación.

**NOTA:** el administrador de la compañía configura y activa el acceso a Oracle PIM Sync On Demand.

### Acerca de la sincronización de varios usuarios

El PIM Sync client admite la sincronización de varios usuarios desde el mismo equipo, o bien la sincronización de un mismo usuario desde varios equipos. No es necesario que cada usuario sincronice desde su equipo; sin embargo un único ID de usuario no puede sincronizar desde más de un equipo al mismo tiempo, ya que esta acción dañaría los datos.

**Nota:** Los usuarios deben haber iniciado sesión en Windows en el equipo desde el que están intentando sincronizar.

### Acerca de la compatibilidad Unicode

El PIM Sync client admite un subconjunto de los idiomas compatibles con Oracle CRM On Demand. La interfaz de usuario del PIM Sync client está disponible en alemán, italiano, inglés británico, inglés de EE. UU., español, francés, japonés, chino simplificado, coreano, portugués y chino tradicional. También admite los datos sincronizados en estos idiomas.

### Acerca de los contactos

Los registros de contactos nuevos y actualizados se sincronizan entre la aplicación PIM y Oracle CRM On Demand.

**Sincronización de contactos de equipo.** De forma predeterminada, el PIM Sync client sincroniza los contactos propiedad de un usuario. Si desea también sincronizar los contactos a los que tiene acceso a través de un equipo, es decir, los contactos propiedad de otros usuarios, asegúrese de que la casilla de verificación Activar la sincronización de contactos de equipo (ubicada en Información adicional en Preferencias personales) esté seleccionada.

**Eliminación de contactos.** Cuando desee eliminar contactos, elimínelos en Oracle CRM On Demand, no en la aplicación PIM. En caso contrario, durante la siguiente sincronización, los contactos de Oracle CRM On Demand se agregarán de nuevo a la aplicación PIM.

**Información de dirección.** Los campos de dirección del trabajo en la aplicación PIM se asignan a los campos de dirección alternativos en Oracle CRM On Demand. La información de la dirección particular no se sincroniza.

**Búsqueda de información de cuenta.** Puede tener una cuenta o compañía asociada con un contacto en la aplicación PIM. Durante la sincronización, la aplicación PIM intenta hacer coincidir esta cuenta o compañía con una cuenta existente en Oracle CRM On Demand. La aplicación PIM puede utilizar la coincidencia parcial para buscar cuentas.

**NOTA:** La coincidencia parcial está activada de forma predeterminada al configurar Oracle CRM On Demand por primera vez para una nueva compañía. Si su rol de usuario tiene el privilegio adecuado, puede desactivar la coincidencia parcial en el perfil de la compañía. Para desactivar la coincidencia parcial, seleccione la casilla de verificación Desactivar asociación de cuentas PIM ampliadas sincronizadas en la sección Configuración de seguridad de la compañía de la página Perfil de la compañía. Para obtener información sobre cómo cambiar ajustes del perfil de compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).

Si la coincidencia parcial está desactivada, el PIM Sync client busca una coincidencia exacta con la cuenta solicitada y realiza las acciones siguientes:

- Si se encuentra una única cuenta, el PIM Sync client asocia la cuenta solicitada con la cuenta encontrada.
- Si se encuentra más de una cuenta, el PIM Sync client asocia la cuenta solicitada con una cuenta de los resultados de búsqueda, sin ninguna ubicación especificada.
- Si se encuentra más de una cuenta y todas las cuentas tienen ubicaciones específicas, el PIM Sync client crea una cuenta nueva para la cuenta solicitada y la utiliza.

**PRECAUCIÓN:** no se recomienda desactivar la coincidencia parcial ya que, si lo hace, el PIM Sync client duplicará los registros que no sean idénticos.

Si está activada la coincidencia parcial, el PIM Sync client realiza las acciones siguientes:

- Busca una coincidencia exacta para la cuenta. Es la misma acción que se realiza cuando está habilitada la coincidencia parcial.
- Si no se devuelve ninguna coincidencia exacta, el PIM Sync client realiza una búsqueda adicional, esta vez incrustando caracteres comodín para coincidencias similares a la cadena de búsqueda.

Por ejemplo, si el nombre de la cuenta tiene caracteres especiales como un signo de subrayado, una coma o un punto, el PIM Sync client lo reemplaza con un carácter comodín, como un asterisco. En este caso, si el PIM Sync client busca una cuenta llamada "I.B.M. Hardware Division", se devolverá como coincidencia una cuenta como "Italian BM Hardware Division 132426".

Si el nombre no contiene caracteres especiales, el PIM Sync client agrega un carácter comodín al final de la cuenta solicitada. En este caso, si el PIM Sync client busca una cuenta llamada "IBM Hardware Division", se devolverá como coincidencia una cuenta como "IBM Hardware Division (Global Operation)".

- Si no se devuelve una coincidencia similar, el PIM Sync client crea y utiliza una nueva cuenta para la cuenta solicitada.

Si se selecciona la casilla de verificación Desactivar asociación de cuentas PIM sincronizadas, se desactivará la búsqueda de cuentas coincidentes. En su lugar, el PIM Sync client rellenará el campo Nombre de empresa PIM en el registro del contacto.

**NOTA:** La coincidencia parcial distingue mayúsculas y minúsculas. Los usuarios deben comprobar que la cuenta solicitada está correctamente asociada a la cuenta coincidente si está activada la coincidencia parcial.

## Acerca de citas y tareas

Los registros de citas y tareas nuevos, actualizados o eliminados se sincronizan entre la aplicación PIM y Oracle CRM On Demand.

**Recordatorios.** En Oracle CRM On Demand no existe el recordatorio del PIM que le notifica sus próximas citas, como un recordatorio de 15 minutos o de tareas que han caducado. Por lo tanto, debe establecer

manualmente el recordatorio en la aplicación PIM para cualquier nueva cita o tarea que se cree en Oracle CRM On Demand y luego copiarlo en la aplicación PIM durante la sincronización.

**Registros enlazados.** Si una cita o tarea está enlazada a un contacto, cuenta, oportunidad, oportunidad potencial, campaña o solicitud de servicio en Oracle CRM On Demand, este tipo de registro se nombra en la primera línea del campo Cuerpo de Microsoft Outlook. Por ejemplo:

Relacionado con: Contacto: María Sánchez; Cuenta: XYZ Corporation; Solicitud de servicio: Proporcionar actualización.

Como la información de Relacionado con muestra los registros que están vinculados a la cita o tarea, ningún cambio que realice en esa información afecta a Oracle CRM On Demand. A diferencia de otra información que aparece en el campo Cuerpo, la línea Relacionado con no se copia en el campo Descripción de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** PIM Sync client no sincroniza los contactos para un registro de cita ni para otros asistentes de la cita. Sólo se sincroniza el propietario de la cita.

**Reuniones de grupos.** Los empleados de la compañía pueden configurar una reunión de grupo en la aplicación PIM y luego agregarla a Oracle CRM On Demand durante la sincronización. Si elimina dicha reunión en Oracle CRM On Demand y luego vuelve a realizar la sincronización con la aplicación PIM, sucede uno de los casos siguientes:

- Si es el propietario del registro (ha configurado la reunión), la cita se elimina de la agenda de PIM. Sin embargo, la reunión de grupo se conserva en las agendas de PIM de los asistentes.
- Si no es el propietario de la reunión de grupo sino uno de los asistentes, la cita también se elimina de su agenda de PIM. Sin embargo, su nombre permanece en la lista de asistentes de las agendas de PIM de los demás.

**Citas y tareas periódicas.** Debe gestionar las citas periódicas mediante la aplicación PIM. Durante la sincronización, dichas citas se cargan en Oracle CRM On Demand y aparecen en la agenda. Todas las actualizaciones y eliminaciones que realiza en la aplicación PIM siguen sincronizándose entre las dos aplicaciones.

Cada instancia de una tarea periódica aparece como una tarea independiente en Oracle CRM On Demand. Si cambia un registro de tarea individual en Oracle CRM On Demand, dicho cambio se conserva; no se sobrescribe durante las sincronizaciones posteriores.

**Número máximo de registros.** Para reducir el tiempo de sincronización, el número de tareas y citas periódicas creadas en Oracle CRM On Demand tiene un límite máximo, tal como se muestra en la tabla siguiente:

| Frecuencia periódica | Límite de registro |
|----------------------|--------------------|
| Diario               | 31                 |
| Semanal              | 53                 |
| Mensual              | 13                 |
| Trimestral           | 5                  |
| Anual                | 2                  |
| Otro                 | 50                 |



Por ejemplo, si tiene una cita diaria en Microsoft Outlook y se sincroniza el 1 de marzo, Oracle CRM On Demand crea 31 citas diarias (del 1 al 31 de marzo). Si ejecuta otra sincronización una semana después (el 8 de marzo), de nuevo se crean 31 citas diarias, pero esta vez del 8 de marzo al 7 de abril.

## Acerca de la sincronización y la asignación de campos

En este tema se describe cómo el motor de sincronización identifica los registros coincidentes y se explica la asignación de campos, un proceso necesario cuando se realiza una sincronización.

### Identificación de registros coincidentes

En la sincronización inicial entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM, el motor de sincronización revisa algunos campos clave para hacer coincidir los registros de la aplicación PIM y Oracle CRM On Demand.

Cuando se agregan nuevos contactos o se actualiza el nombre de cuenta de un contacto existente, Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) ejecuta la coincidencia parcial en los nombres de cuenta y de contacto, que está activada de forma predeterminada cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía. PIM Sync client ignora las diferencias en la puntuación y el uso de las mayúsculas y minúsculas a la hora de determinar las coincidencias. Para obtener más información sobre la coincidencia parcial, consulte [Sincronización con PIM](#) (en la página 710).

Las siguientes reglas se utilizan para determinar si dos nombres son iguales:

- No hay distinción entre mayúsculas y minúsculas.
- Se ignora la puntuación.
- Se ignoran los espacios.

Por ejemplo, si tiene a Juan García como contacto en Microsoft Outlook y JUAN GARCÍA como contacto en Oracle CRM On Demand, el motor de sincronización los trata como un solo registro. Además, las siguientes variaciones de un nombre de cuenta determinado (enlazado a los contactos) las trata como coincidencias y, por lo tanto, como si fuera el mismo registro: TYC, T.Y.C, tyc.

**PRECAUCIÓN:** si utiliza Oracle PIM Sync On Demand cuando la siguiente configuración del perfil de la compañía está establecida en Oracle CRM On Demand (es decir, cuando la coincidencia parcial está desactivada), el PIM Sync client no ignora las diferencias en la puntuación y en el uso de las mayúsculas y minúsculas a la hora de determinar las coincidencias y, como resultado, los registros que no sean idénticos se duplican:

- Desactivar asociación de cuentas PIM ampliadas sincronizadas
- Desactivar asociación de cuentas PIM sincronizadas

En la siguiente tabla se muestran qué campos que son campos clave para la sincronización, cuáles son campos obligatorios y cómo se asignan los campos entre Oracle CRM On Demand y Outlook o Lotus Notes.

Las asignaciones de campos son fijas y no se pueden modificar. Los campos que no aparecen aquí no están asignados; no se recupera la información de ninguna de las aplicaciones.

| Campos de contacto de Oracle CRM On Demand | Campos de contacto de Microsoft Outlook | Campos de contacto de Lotus Notes |
|--|---|-----------------------------------|
|  |   |                                   |

| Campos de contacto de Oracle CRM On Demand | Campos de contacto de Microsoft Outlook  | Campos de contacto de Lotus Notes |
|--|--|-----------------------------------|
| Nombre del asistente                       | Nombre del asistente   | Asistente                         |
| Teléfono del asistente                     | Teléfono del ayudante  | Teléfono del asistente            |
| Cuenta                                     | Nombre de la compañía<br>(Este es un campo clave para la sincronización; se usa para distinguir el carácter único de un registro). | Compañía                          |
| Ciudad del contacto                        | Ciudad de trabajo  | Ciudad de trabajo                 |
| País del contacto                          | País de trabajo  | País de trabajo                   |
| Región o provincia del contacto            | Prov. o estado de trabajo  | Región de trabajo                 |
| Dirección de contacto 1                    | Calle del trabajo  | Calle de trabajo                  |
| Código postal del contacto                 | Distrito postal de dirección de trabajo  | Código postal de trabajo          |
| Departamento                               | Departamento   | Departamento                      |
| Descripción                                | Carrocería   | Comentario                        |
| Correo electrónico                         | Dirección de correo electrónico  | Dirección de correo electrónico   |
| Sr./Sra.                                   | Tratamiento  | Tratamiento                       |
| Nombre (obligatorio)                       | Nombre (obligatorio)   | Nombre                            |
| Segundo nombre                             | Iniciales<br>(Este es un campo clave para la sincronización; se usa para distinguir el carácter único de un registro).             | Iniciales                         |
| Apellidos (obligatorio)                    | Apellidos (obligatorio)  | Apellidos                         |
| Teléfono del trabajo                       | Teléfono del trabajo   | Teléfono de oficina               |
| Nº de fax del trabajo                      | Número de fax de trabajo   | Fax de trabajo                    |

| Campos de contacto de Oracle CRM On Demand | Campos de contacto de Microsoft Outlook | Campos de contacto de Lotus Notes |
|--|---|-----------------------------------|
| Número de teléfono celular                 | Teléfono móvil                          | Teléfono móvil                    |
| Puesto                                     | Puesto                                  | Puesto                            |
| Privado                                    | Privado                                 | Privado                           |

| Campos de cita de Oracle CRM On Demand                | Campos de cita de Microsoft Outlook  | Campos de cita de Lotus Notes |
|---|--|-------------------------------|
| Descripción   | Carrocería   | Descripción                   |
| Fecha final (sólo la parte de fecha) (obligatorio)    | Fecha de finalización  | Fecha de finalización         |
| Fecha final (sólo la parte de hora) (obligatorio)     | Hora final   | Hora final                    |
| Ubicación   | Ubicación  | Ubicación                     |
| Indicador Privado                                     | Indicador Privado  | Marcar como privado           |
| Hora de inicio (sólo la parte de fecha) (obligatorio) | Fecha de inicio<br>(Este es un campo clave para la sincronización; se usa para distinguir el carácter único de un registro). | Fecha inicial                 |
| Hora de inicio (sólo la parte de hora) (obligatorio)  | Hora de inicio   | Hora de inicio                |
| Asunto (obligatorio)                                  | Asunto<br>(Este es un campo clave para la sincronización; se usa para distinguir el carácter único de un registro).          | Asunto                        |

| Campos de tarea de Oracle CRM On Demand | Campos de tarea de Microsoft Outlook  | Campos de tarea de Lotus Notes |
|---|---|--------------------------------|
| Indicador Finalizado                    | Indicador Finalizado  | Finalizada                     |
| Descripción                             | Carrocería  | Descripción                    |
| Vencimiento (obligatorio)               | Fecha de vencimiento  | Fecha de vencimiento           |
| Prioridad (obligatorio)                 | Prioridad   | Prioridad                      |
| Privado                                 | Privado   | Marcar como privado            |
| Estado                                  | Estado  |                                |
| Asunto (obligatorio)                    | Asunto<br>(Este es un campo clave para la sincronización; se usa para distinguir el carácter único de un registro). | Asunto                         |

**NOTA:** si no se rellenan los campos obligatorios, el registro no se creará durante la sincronización. Esta información se reflejará en el archivo de registro.

## Proceso de sincronización de datos entre Oracle CRM On Demand y una aplicación PIM

Para iniciar la sincronización de los datos entre Oracle CRM On Demand y una aplicación PIM, realice las siguientes tareas:

- 1 Confirme que Oracle CRM On Demand cumple los requisitos del sistema. Para obtener más información sobre las aplicaciones PIM admitidas y sus versiones, consulte [Requisitos del sistema de Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm>.
- 2 Descargue e instale Oracle PIM Sync On Demand (el PIM Sync client). Para descargar y usar el PIM Sync client, debe contar con el privilegio Habilitar acceso a Sincronizar PIM en su rol de usuario. Si no puede ver la opción Oracle PIM Sync On Demand en la sección Herramientas de integración y datos de Mi configuración, póngase en contacto con el administrador de la compañía. Para obtener más información, consulte [Instalación y desinstalación de Oracle PIM Sync On Demand](#) (en la página 718).
- 3 Defina la configuración de PIM Sync client; consulte [Definición de configuración de sincronización de PIM Sync Client](#) (consulte "Definición de la configuración de sincronización de PIM Sync Client" en la página 719).

- 4 Defina su perfil de PIM Sync client; consulte [Definición de configuración de PIM Sync Client](#) (consulte "Definición de la configuración de sincronización de PIM Sync Client" en la página 719).
- 5 Revise cómo se manejarán los datos sincronizados; consulte [Revisión de resultados de la sincronización](#) (consulte "Revisión de los resultados de la sincronización" en la página 726).
- 6 Realice la sincronización inicial; consulte [Ejecución de la sincronización inicial con Oracle PIM Sync On Demand](#) (en la página 724).

## Ejecutar la sincronización inicial con PIM

Para ejecutar la sincronización inicial entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM, debe realizar lo siguiente:

- 1 Instalación de Oracle PIM Sync On Demand (consulte [Instalación y desinstalación de Oracle PIM Sync On Demand](#) (en la página 718)).
- 2 [Definición de la configuración de sincronización de PIM Sync Client](#) (en la página 719)  
**NOTA:** Puede crear filtros durante este paso.
- 3 [Ejecutar la sincronización inicial con Oracle PIM Sync On Demand](#) (consulte "Ejecución de la sincronización inicial con Oracle PIM Sync On Demand" en la página 724).

Al sincronizar los datos, puede usar filtros para sincronizar un subconjunto de registros, basándose en los criterios que haya especificado. Por ejemplo, si está planeando visitar una región particular del país y desea sincronizar los contactos para las provincias que está visitando, o si desea llevar la información del contacto únicamente para sus clientes importantes, debería crear filtros para limitar sus registros.

### Antes de comenzar:

- Conéctese a Internet.
- Asegúrese de que su equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Oracle PIM Sync On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (en la página 699).
- Seleccione el filtro del PIM Sync client para excluir los datos privados antes de la primera sincronización; en caso contrario, los registros se marcarán como privados en Oracle CRM On Demand y se eliminarán de la aplicación PIM.
- Si va a compartir un contacto con distintos usuarios dentro de la aplicación y luego sincronizar los detalles del contacto con un móvil, asegúrese de que está activada la casilla de verificación Activar la sincronización de contactos de equipo (situada debajo de Información adicional en Preferencias personales).
- Si va a crear un filtro para impedir que los registros privados se agreguen a Oracle CRM On Demand, asegúrese de que está activada la casilla de verificación Privado (esquina inferior derecha de los detalles del registro) para sus tareas personales, citas y contactos en la aplicación PIM.
- Como los datos se asignan a campos específicos de cada aplicación, asegúrese de que los datos están configurados correctamente en los campos adecuados. Por ejemplo, si incluye el país en el campo Región de Outlook, no coincidirá con las opciones desplegables de Oracle CRM On Demand y, por tanto, no se

agregarán al registro en Oracle CRM On Demand. En las siguientes sincronizaciones, este tipo de falta de coincidencia se considera un conflicto.

- Es posible que los caracteres especiales, como los símbolos de marca registrada o del euro, no aparezcan correctamente al sincronizar datos entre la aplicación PIM y Oracle CRM On Demand.
- Asegúrese de que la zona horaria establecida en Oracle CRM On Demand se corresponde con la zona horaria establecida en la aplicación PIM. Para obtener información sobre cómo configurar su zona horaria en Oracle CRM On Demand, consulte [Actualizar los datos personales](#) (en la página 672).

**ADVERTENCIA:** Si cambia su zona horaria (por ejemplo, si establece el reloj del equipo para que coincida con el de otra región mientras está viajando), asegúrese de cerrar el PIM Sync client y, a continuación, vuelva a abrirlo. Esto permite que Oracle CRM On Demand sincronice las horas establecidas para las tareas y citas correctamente.

## Instalación y desinstalación de Oracle PIM Sync On Demand

Para sincronizar la información entre Oracle PIM Sync On Demand y una aplicación PIM admitida, deberá instalar Oracle PIM Sync On Demand. En este tema se describe cómo instalar y desinstalar Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

**NOTA:** antes de instalar y ejecutar PIM Sync client, asegúrese de disponer de derechos de administrador para instalar el software en el equipo. Actualmente, Oracle no admite ni certifica la instalación remota de Oracle PIM Sync On Demand.

### *Para instalar Oracle PIM Sync On Demand*

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 2 Haga clic en el enlace Mi configuración situado en la parte superior de cualquier página.
- 3 En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
- 4 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 En la página Oracle PIM Sync On Demand, lea la información y haga clic en el enlace Descargar Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 En la segunda página de Oracle PIM Sync On Demand, lea la información adicional y haga clic en el enlace Descargar Oracle PIM Sync On Demand.
- 7 En la ventana que se abre, puede realizar una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Guardar para copiar el archivo en el disco duro, de manera que pueda completar la instalación más tarde cuando esté sin conexión. (Recomendado).
  - Haga clic en Abrir para iniciar la instalación. Deberá permanecer conectado a Internet para continuar con la instalación.
- 8 Extraiga los archivos ZIP.

- 9 Abra la carpeta en la que haya extraído los archivos ZIP y haga clic en el archivo Setup.exe para iniciar el asistente para la instalación.

- 10 Siga las instrucciones para completar la instalación.

**NOTA:** Si ya dispone de una versión anterior de Oracle PIM Sync On Demand instalada en el equipo, desinstálela antes de instalar la versión nueva.

#### ***Para desinstalar Oracle PIM Sync On Demand***

- En el menú Inicio, seleccione Todos los programas, Oracle CRM On Demand y, a continuación, Desinstalar Oracle PIM Sync On Demand.

## **Definición de la configuración de sincronización de PIM Sync Client**

En este tema se describe cómo definir la configuración de sincronización de Oracle PIM Sync On Demand, así como la creación de filtros.

#### ***Para definir la configuración de sincronización por medio del asistente para configuración***

- 1 En el menú Inicio, seleccione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand y, a continuación, Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 En la ventana de Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Configurar.
- 3 En la ventana de Oracle PIM Sync On Demand, introduzca el inicio de sesión de usuario y la contraseña que utilice para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Configuración de la aplicación.
- 4 En la ventana Configuración de Oracle PIM Sync On Demand, seleccione los tipos de registros que desee sincronizar y haga clic en el asistente para configuración.

Se iniciará el asistente de configuración de Oracle PIM Sync On Demand. Utilice el asistente para configurar Oracle PIM Sync On Demand para el tipo de registro seleccionado (también dispone de una opción que permite configurar todos los tipos de registro).

- 5 En la ventana Aplicación de escritorio, seleccione un tipo de aplicación PIM en la lista de aplicaciones disponibles y haga clic en Siguiente.
- 6 En la ventana Qué sincronizar, seleccione los tipos de información que desee sincronizar y haga clic en Siguiente.
- 7 En la ventana Cómo sincronizar, seleccione en qué sentido desea llevar a cabo la sincronización de datos entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM.

El sentido de sincronización de datos de Oracle PIM Sync On Demand se puede configurar en dos modos:

- **Sincronización bidireccional.** Si selecciona esta opción, los datos se intercambiarán en los dos sentidos: los datos de Oracle CRM On Demand se copiarán en la aplicación PIM y los datos que haya agregado, editado o eliminado en la aplicación PIM se cargarán en Oracle CRM On Demand.
- **Sincronización unidireccional.** Si selecciona esta opción, los datos sólo se podrán intercambiar, importar o exportar en un sentido. Las operaciones de exportación sólo transferirán datos desde Oracle CRM On Demand a la aplicación PIM. Las operaciones de importación sólo transferirán datos desde la aplicación PIM a Oracle CRM On Demand. Si desea reemplazar todos los datos de la aplicación de destino, seleccione la casilla de verificación Reemplazar todos los datos de la aplicación de destino. Esta opción sólo estará disponible en el modo de sincronización unidireccional.

**NOTA:** Al cambiar entre los modos de sincronización bidireccional y sincronización unidireccional, el motor de sincronización ignora el historial de sincronización existente y ejecuta una sincronización nueva. Al hacerlo, el motor de sincronización emplea los campos clave para determinar si alguno de los registros existe tanto en la aplicación PIM como en Oracle CRM On Demand. Si alguno de los campos clave no coincide, el motor de sincronización crea un registro nuevo tanto en la aplicación PIM como en Oracle CRM On Demand. El nuevo registro contendrá las diferencias encontradas durante la nueva sincronización, que puede dar como resultado la duplicación de algunos registros en la aplicación PIM o en Oracle CRM On Demand.

- 8 Haga clic en Siguiente.
- 9 En la ventana Cuándo sincronizar, indique si desea que la sincronización de datos entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM se realice de forma manual o automática y haga clic en Siguiente.
- 10 En la ventana Opciones de citas, seleccione el perfil de usuario y el intervalo de fechas que desee aplicar a Oracle CRM On Demand durante la sincronización de los datos de citas y haga clic en Siguiente.

**NOTA:** Se recomienda usar la configuración predeterminada (Transferir sólo elementos futuros).
- 11 Seleccione la configuración que desee utilizar para el intercambio de datos con Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Para obtener más información sobre los criterios de inicio de sesión, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
- 12 Haga clic en Siguiente y, a continuación, en Finalizar.

El procedimiento siguiente explica cómo definir la configuración de sincronización adicional.

### ***Para definir la configuración de sincronización adicional***

- 1 En la ventana de Oracle PIM Sync On Demand, introduzca el inicio de sesión de usuario y la contraseña que utilice para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Configuración de la aplicación.
- 2 En la ventana Configuración de Oracle PIM Sync On Demand, resalte el tipo de registro que desee sincronizar y haga clic en Configuración.
- 3 En la ventana de configuración, seleccione la aplicación de escritorio con la que desee sincronizar y haga clic en Avanzado.
- 4 En la ficha Cómo sincronizar, seleccione el sentido que desee aplicar a la sincronización de datos entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM.



- 5 En la ficha Cuándo sincronizar, indique si desea que la sincronización de datos entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM se realice de forma manual o automática.
  - 6 En la ficha de tipo de información (por ejemplo, la ficha Citas), seleccione las siguientes opciones.
    - a En la opción Confirmaciones, indique si desea que se muestre un cuadro de diálogo de confirmación con el número de registros eliminados, modificados o de ambos tipos.
    - b Seleccione la opción Resolución de conflictos y cómo desea que se resuelvan los conflictos.  
Aparece un conflicto de datos cuando dos registros contienen los mismos valores en campos clave. Para obtener más información sobre estas opciones, consulte [Acerca de la resolución de conflictos con PIM](#) (en la página 727).
    - c Seleccione la opción Filtros para limitar el ámbito de la sincronización de datos. Conserve la opción predeterminada, Ninguna seleccionada, o cree un filtro nuevo basado en los campos mapeados entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM.  
Para obtener más información sobre la identificación de registros coincidentes, consulte [Acerca del motor de sincronización y mapeo de campos](#) (consulte "[Acerca de la sincronización y la asignación de campos](#)" en la página 713).

**PRECAUCIÓN:** Si selecciona el filtro **Excluir datos privados**, los registros privados se pueden eliminar durante las siguientes sincronizaciones. Para excluir los registros privados, cree un nuevo filtro basándose en el campo **Privado de Outlook**.

    - d Seleccione la opción Mapeo de carpeta para indicar los tipos de información y las carpetas que desea sincronizar. Haga clic en Mapear carpeta para acceder a la ventana Configuración de mapeo.
  - 7 En la ficha Oracle CRM On Demand, introduzca la configuración de acceso para sincronizar los datos entre Oracle CRM On Demand y la aplicación PIM.
  - 8 Haga clic en Aceptar en cualquier momento para guardar los cambios y volver a la ventana Configuración.
  - 9 Vuelva a hacer clic en Aceptar para volver a la ventana de configuración inicial.
  - 10 Repita los pasos 2 a 9 por cada tipo de registro.
  - 11 Haga clic en Cerrar para salir de la ventana de configuración.
- El procedimiento siguiente explica cómo crear un filtro.

### **Para crear un filtro**

- 1 Desplácese a la ventana de configuración de Oracle PIM Sync On Demand:
  - a En la ventana de Oracle PIM Sync On Demand, introduzca el inicio de sesión de usuario y la contraseña que utilice para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Configuración de la aplicación.
  - b En la ventana de configuración de Oracle PIM Sync On Demand, resalte el tipo de información que desee sincronizar y haga clic en Configuración.

- 722** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 19

**12** Para usar este filtro y ejecutar ahora el proceso de sincronización, haga clic en el botón Sincronizar ahora. Si no se selecciona ningún filtro, se sincronizan todos los registros. Aunque sólo puede especificar un filtro para cada tipo de información, el filtro puede contener varias condiciones.

**NOTA:** Los filtros se evalúan y aplican a registros pertenecientes tanto a la aplicación PIM como a Oracle CRM On Demand. Por tanto, la filtración sólo puede tener lugar sobre campos mapeados y sólo aquellos registros que cumplan los criterios definidos se sincronizan entre las dos aplicaciones.

## Acerca de la administración de Oracle PIM Sync On Demand

El administrador de la compañía puede definir la siguiente configuración de Oracle PIM Sync On Demand en la página Perfil de la compañía de Oracle CRM On Demand:

- Dirección URL alternativa de descarga para sincronizar PIM
- Desactivar acceso a la página de descarga de PIM Sync
- Desactivar asociación de cuentas PIM ampliadas sincronizadas
- Desactivar asociación de cuentas PIM sincronizadas

Para obtener más información sobre esta configuración y la página Perfil de la compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#). (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 1101)

## Definir cuándo se producen sesiones de sincronización

Se puede especificar que Oracle CRM On Demand realice sesiones de sincronización automáticamente o manualmente, esto es, sólo al hacer clic en Sincr.

### *Para ejecutar sesiones de sincronización automáticas*

- 1** En el menú Inicio, seleccione Oracle CRM On Demand y, a continuación, Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** En la ventana de Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Configurar.
- 3** Haga clic en Configuración de aplicaciones.
- 4** En la ventana Configurar Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Parámetros.
- 5** En la ventana Parámetros, haga clic en Avanzado.
- 6** En la ventana Avanzado, seleccione la ficha Cuándo sincronizar.
- 7** Utilice la siguiente información para completar los requisitos de sincronización:
  - **Sincronizar tiempo por minutos.** Seleccione Cada y utilice las flechas arriba y abajo para seleccionar los intervalos de tiempo. También puede especificar manualmente los intervalos de tiempo

necesarios en los campos de tiempo. La configuración predeterminada de esta opción es: Cada 30 minutos.

- **Sincronizar tiempo por día.** Seleccione Cada con las flechas arriba y abajo para especificar día, día laborable o de fin de semana, semana y mes. Seleccione las flechas arriba y abajo para especificar la hora de sincronización para el intervalo.

8 Haga clic en Aceptar.

**NOTA:** Algunas aplicaciones PIM requieren el uso de un nombre de usuario y una contraseña. Si no se proporcionan un nombre de usuario y una contraseña automáticamente, la sincronización no podrá ejecutarse de forma automática.

El procedimiento siguiente explica cómo ejecutar las sesiones de sincronización manualmente.

### *Para ejecutar sesiones de sincronización manualmente*

- 1 En el menú Inicio, seleccione Oracle CRM On Demand y, a continuación, Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 En la ventana de Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Configurar.
- 3 Haga clic en Configuración de la aplicación.
- 4 En la ventana Configurar Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Parámetros.
- 5 En la ventana Parámetros, haga clic en Avanzado.
- 6 En la ventana Avanzado, seleccione la ficha Cuándo sincronizar.
- 7 Seleccione Sincronizar sólo al hacer clic en el botón Sincr.
- 8 Desactive todas las opciones de sincronización automatizada.
- 9 Haga clic en Aceptar.

## Ejecución de la sincronización inicial con Oracle PIM Sync On Demand

En este tema se describe cómo ejecutar la sincronización inicial con Oracle PIM Sync On Demand.

### *Para ejecutar la sincronización inicial*

- 1 En el menú Inicio, seleccione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand y, a continuación, Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 En la ventana Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Sincronizar ahora.

En cada tipo de registro aparece un cuadro de confirmación que muestra los cambios realizados en los registros de ese tipo. Puede revisar los cambios, cancelar la sincronización o aceptar los cambios para finalizar la sincronización.

## Cambiar la configuración de sincronización

Puede cambiar la configuración antes de sincronizar los datos. Por ejemplo, si detecta que la sincronización está tardando mucho, podría reducir el conjunto de datos que se sincronizan durante una sesión.

**Antes de comenzar.** Conéctese a Internet.

### *Para cambiar la configuración de sincronización*

- 1 En el menú Inicio, seleccione Oracle CRM On Demand y, a continuación, Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 En la ventana Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Configurar.
- 3 Para cambiar el nombre de inicio de sesión y la contraseña, escriba la nueva información en la ventana Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 En la ventana Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Configuración de la aplicación.
- 5 En la ventana de configuración de Oracle PIM Sync On Demand, seleccione el tipo de registro cuya configuración desea cambiar y especifique opciones nuevas.

Para obtener más información, consulte [Ejecutar la sincronización inicial con PIM](#) (en la página 717).

- 6 En la ventana Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Guardar.

## Ejecutar sesiones de sincronización adicionales

Es posible que desee sincronizar los registros siempre que actualice, agregue o elimine contactos, tareas o citas. Para ello, tiene que estar conectado a Internet, pero no necesita haber iniciado sesión en Oracle CRM On Demand.

**PRECAUCIÓN:** si cambia la zona horaria (por ejemplo, si establece el reloj del equipo para que coincida con el de otra región mientras está viajando), cierre Oracle PIM Sync On Demand (el PIM Sync client) y, a continuación, vuelva a abrirlo. Esto permite que la aplicación sincronice correctamente las horas establecidas para las tareas y citas.

**Antes de comenzar.** Conéctese a Internet.

### *Para ejecutar sesiones de sincronización adicionales*

- 1 En el menú Inicio, seleccione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand y, a continuación, Oracle PIM Sync On Demand.

- 2 En la ventana de Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en Sincronizar ahora para sincronizar los tipos de registros y las aplicaciones configuradas.

El botón Sincronizar ahora está desactivado hasta que se crea una configuración.

- 3 Haga clic en el botón Cerrar.

Finalizada la sincronización, aparece un cuadro de confirmación para cada tipo de registro, con los cambios realizados en cada uno. Puede revisar y aceptar los cambios o cancelar la sincronización.

## Revisión de los resultados de la sincronización

Finalizada la sincronización, se le pedirá que confirme los resultados. También puede revisar los resultados más recientes abriendo los archivos de registro:

- El archivo de registro refleja los errores, advertencias y cambios importantes en Oracle CRM On Demand. Este archivo está en el servidor y se puede acceder a éste a través de Oracle CRM On Demand.
- Los demás archivos de registro realizan el seguimiento de los cambios realizados en Microsoft Outlook o Lotus Notes en un nivel detallado. Estos archivos se guardan en el equipo.

Los archivos de registro se sobrescriben cada vez que se ejecuta una sesión de sincronización, por tanto sólo contienen datos acerca de la sincronización más reciente.

### *Para revisar los resultados de la sincronización para Oracle CRM On Demand*

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 2 Haga clic en el enlace Mi configuración situado en la parte superior de cualquier página.
- 3 En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
- 4 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 En la página Oracle PIM Sync On Demand, haga clic en el vínculo Ver registro de sincronización.
- 6 Guarde el archivo o ábralo directamente.

El nombre de archivo predeterminado es pim\_sync\_log.txt.

El siguiente procedimiento describe cómo revisar los resultados de la sincronización para Microsoft Outlook o Lotus Notes.

### *Para revisar los resultados de la sincronización para Microsoft Outlook o Lotus Notes*

- En el equipo, abra los archivos siguientes:
  - PTrace.log: C:\Documents and Settings\<usuario Windows>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations

- PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<usuario Windows>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
- Registros de sincronización individuales: C:\Documents and Settings\<usuario Windows>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf\_Intellisync XML\_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>
  - pim\_sync\_log\_Citas.log
  - pim\_sync\_log\_Contactos.log
  - pim\_sync\_log\_Tareas pendientes.log

## Acerca de la resolución de conflictos con PIM

Los conflictos surgen en el nivel de campo cuando el mismo campo del mismo registro se ha actualizado en Oracle CRM On Demand y el PIM. Por ejemplo, si se ha actualizado una dirección de correo electrónico en Oracle CRM On Demand cuando ha actualizado la misma dirección de correo electrónico en el PIM, este conflicto se reconoce durante la sincronización.

A continuación se muestran las opciones para resolver conflictos.

- Añadir todos los elementos en conflicto
 

Añada un nuevo registro a cada sistema que contiene valores asignados del registro del otro sistema. Los registros en conflicto originales permanecen intactos.

Por lo general, cuando se selecciona Añadir todos los elementos en conflicto, un conflicto de datos causa que se añada un registro en conflicto en cada sistema. Sin embargo, si se cambia un campo de texto en ambos sistemas y el texto de un campo es una versión truncada del texto del otro, el texto más largo sobrescribe al más corto.
- Ignorar todos los elementos en conflicto
 

Permite que el conflicto continúe. No se realiza ningún cambio en ningún sistema.
- Notificarme cuando ocurren conflictos (predeterminado)
 

Reciba una notificación cuando surge el conflicto. El sistema muestra una ventana con detalles sobre cada conflicto que detecta y le da opciones para resolver el conflicto.
- Ganancias de Oracle CRM On Demand
 

Utilice esta opción cuando está seguro de que Oracle CRM On Demand contiene los datos más actuales.
- Ganancias de MS Outlook o ganancias de Lotus Notes
 

Utilice esta opción cuando esté seguro de que el PIM contiene los datos más actuales.

Si acepta la configuración predeterminada para la resolución del conflicto (notificarme), se le indica cómo tratar cada conflicto de registro. Cuando resuelve el conflicto, continúa la sincronización.

No aparecen mensajes durante una sincronización automatizada. Cuando una sincronización automatizada finaliza, el usuario recibe una notificación en forma de información cerca del icono Oracle PIM Sync On Demand en la bandeja del sistema.

**NOTA:** El solapamiento de citas no se considera un conflicto de datos durante las sincronizaciones.

## Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (el Outlook Email Integration client) y Oracle Notes Email Integration On Demand (el Notes Email Integration client) son módulos que permiten agregar mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes a Oracle CRM On Demand. Esos mensajes de correo se convierten en un historial de todas las interacciones de cuentas, que está disponible para todo el equipo de ventas.

Cuando agrega mensajes de correo electrónico a la aplicación (ya sean mensajes recibidos o salientes), puede hacer lo siguiente:

- Agregar el mensaje de correo como un registro de tarea (una actividad finalizada) vinculado a registros de cuentas, contactos, pistas, oportunidades o solicitudes de servicio en Oracle CRM On Demand
- Agregarlos destinatarios del mensaje de correo como contactos, pistas, oportunidades o solicitudes de servicio a Oracle CRM On Demand
- Crear tareas o citas de seguimiento de los mensajes de correo electrónico en Oracle CRM On Demand
- Actualizar registros de Oracle CRM On Demand directamente desde Outlook o Notes, incluidas las nuevas direcciones de correo electrónico
- Buscar en Oracle CRM On Demand la información del destinatario (sólo el Outlook Email Integration client)

Para utilizar el Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client, instálelo en su portátil o equipo de sobremesa.

**NOTA:** para utilizar el Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client, deberá disponer del privilegio de acceso a la integración de correo electrónico con Outlook/Notes en su rol de usuario.

### Instalación de Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar el Outlook Email Integration client, debe descargar y ejecutar un programa de instalación que ejecuta, a su vez, un asistente de InstallShield. El asistente crea un plugin de Outlook que agrega los siguientes iconos o etiquetas a la barra de herramientas de Outlook:

- Agregar a CRM On Demand. Aparece en la barra de herramientas de la Bandeja de entrada.
- Enviar y agregar a CRM On Demand. Aparece en la barra de herramientas de la ventana de mensaje.
- Buscar en CRM On Demand. Este icono aparece en la barra de herramientas de la ventana de mensaje.

Antes de comenzar la instalación del Outlook Email Integration client:

- Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (en la página 699).
- Si va a utilizar Microsoft Outlook 2003, asegúrese de que Microsoft Word no está seleccionado como editor de correo electrónico. Para comprobarlo, haga clic en Herramientas en la barra de menús de Outlook y,



después, seleccione Opciones. En la ficha Formato de correo, desactive la casilla de verificación de este campo: Usar Microsoft Word para editar mensajes de correo electrónico.

#### ***Para instalar el Outlook Email Integration client***

- 1** Salga de Microsoft Outlook y cierre todas las ventanas abiertas.
- 2** Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 3** Haga clic en el enlace Mi configuración situado en la parte superior de cualquier página.
- 4** En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
- 5** En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6** En la página Oracle Outlook Email Integration On Demand, lea la información y haga clic en el vínculo Descargar Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7** En la segunda página Oracle Outlook Email Integration On Demand, lea la información adicional y haga clic en el vínculo Descargar Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8** En la ventana, puede hacer lo siguiente:
  - Haga clic en Guardar para copiar el archivo Oracle\_OEI\_OnDemand.exe en el disco duro y así instalarlo cuando esté fuera delínea. (Recomendado)
  - Haga clic en Ejecutar para comenzar la instalación. Necesita permanecer conectado a Internet para continuar con la instalación.
- 9** Siga las instrucciones para completar la instalación.

### **Instalación de Oracle Notes Email Integration On Demand**

La integración del correo electrónico de Lotus Notes con Oracle CRM On Demand consta de dos pasos:

- Modificar la plantilla de Lotus Notes
- Instalar el Notes Email Integration client en el equipo del usuario

#### **Modificar la plantilla de Lotus Notes**

El administrador de Lotus Notes modifica la plantilla de Lotus Notes en el nivel corporativo para que exponga el código y los elementos de interfaz de usuario necesarios para ofrecer la interfaz con el Notes Email Integration client.

El procedimiento siguiente explica cómo descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand.

### ***Para descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand***

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte en la esquina superior derecha de cualquier página e inicie la sesión en Mi soporte de Oracle.  
  
Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo.
- 2 En la página Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, en el enlace para descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand para la versión correspondiente de Oracle CRM On Demand.

### **Instalación de Notes Email Integration Client**

Para instalar el Notes Email Integration client, debe ejecutar un programa de instalación que ejecuta, a su vez, un asistente de InstallShield. Este asistente instala y registra el Notes Email Integration client que agrega los siguientes botones a las vistas de carpeta y mensaje en Lotus Notes:

- Agregar a Oracle CRM On Demand. Este botón se muestra en las vistas de las carpetas Bandeja de entrada y Elementos enviados.
- Enviar y agregar a Oracle CRM On Demand. Este botón se muestra en las vistas Nuevo mensaje y Responder mensaje.

Antes de comenzar la instalación del Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client utiliza un servidor de enrutamiento para recuperar de forma dinámica la dirección URL de la instancia del usuario. Asegúrese de que dispone de configuración de enrutador para que funcione con la instalación de Notes Email Integration client. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.
- Consulte al administrador de Oracle CRM On Demand para saber si se ha activado el Notes Email Integration client en la compañía. El administrador de Lotus Notes de la compañía deberá realizar algunas modificaciones en la plantilla corporativa de Lotus Notes para activar el Notes Email Integration client antes de poder utilizar este módulo.

**PRECAUCIÓN:** no intente instalar EL Notes Email Integration client hasta que esté seguro de que está activado en la compañía. De hacerlo, deberá desinstalar y volver a instalar EL Notes Email Integration client para poder utilizarlo.

- Para descargar el paquete de instalación del Notes Email Integration client, haga clic en el enlace Formación y soporte en la esquina superior derecha de cualquier página para abrir el centro de asistencia y formación. En dicha página, haga clic en el enlace Conocimiento y formación y, a continuación, inicie sesión en Mi soporte de Oracle. En la página Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, descargue el paquete de instalación.
- Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Oracle Notes Email Integration On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (en la página 699).

### ***Para instalar el Notes Email Integration client***

- 1 Salga de Lotus Notes y cierre todas las ventanas abiertas.

- 2 Obtenga el archivo de instalación del Notes Email Integration client del administrador de Oracle CRM On Demand y guárdelo en su escritorio.
- 3 En el escritorio, ejecute el archivo de instalación y siga las instrucciones para completar la instalación.

## Desinstalar Oracle Outlook Email Integration On Demand u Oracle Notes Email Integration On Demand

Puede desinstalar Oracle Outlook Email Integration On Demand u Oracle Notes Email Integration On Demand en cualquier momento mediante la utilidad Agregar o quitar programas de Microsoft Windows.

## Agregar información de correo electrónico a Oracle CRM On Demand

Al agregar mensajes de correo electrónico a Oracle CRM On Demand, el tamaño de archivo total del correo electrónico más el archivo adjunto no puede superar los 5 megabytes (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand no admiten archivos comprimidos como adjuntos, por ejemplo, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

**NOTA:** Al abrir o crear mensajes de correo electrónico en Outlook 2007, los botones de CRM On Demand se muestran en la cinta del grupo de CRM On Demand en la ficha de mensaje.

### Para agregar información de correo electrónico

- 1 Resalte o abra el correo electrónico que desee agregar a Oracle CRM On Demand.
- 2 En Microsoft Outlook, haga clic en Agregar a CRM On Demand. En Lotus Notes, haga clic en Agregar a Oracle.
- 3 En la ventana Iniciar sesión, escriba la dirección de correo electrónico y la contraseña que utiliza normalmente para acceder a Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** sólo es necesario iniciar una sesión por cada sesión de Outlook o Notes; no tiene que volver a iniciar una sesión hasta que cierre Outlook o Notes. Los datos que se envían y reciben en Oracle CRM On Demand del Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client siempre están cifrados por motivos de seguridad.

- 4 Para vincular automáticamente mensajes de correo electrónico durante esta sesión con los nombres de contacto de los campos Para, CC y De, seleccione Sí en Asociación automática.

Al utilizar Asociación automática, la aplicación buscará los mensajes de correo electrónico en Oracle CRM On Demand y agregará este correo electrónico como una tarea finalizada. Si no se encuentra ninguna coincidencia, aparecerá la ventana para que realice la búsqueda y vincule el correo electrónico a los registros manualmente.

- 5 Haga clic en el botón Iniciar sesión.


La aplicación busca registros en Oracle CRM On Demand y muestra los resultados en la ventana Crear una tarea, como se describe en la tabla siguiente.

| Esta área | Contiene estos registros |
|-----------|--------------------------|
|-----------|--------------------------|

| Esta área  | Contiene estos registros   |
|--|--|
| Registros seleccionados                            | <p>Inicialmente, esta área muestra los registros de contacto cuyas direcciones de correo electrónico en Oracle CRM On Demand coinciden con las de los campos Para, CC y De de los mensajes de correo.</p> <p>Puede mover registros de otras áreas de esta ventana a Registros seleccionados. Cuando hace clic en Guardar en esta ventana, la aplicación guarda el correo electrónico en todos los registros de esta área y en los registros de cuentas enlazados a ellos.</p> <p><b>NOTA:</b> un contacto debe tener un registro de cuenta enlazado para poder guardar en él este mensaje de correo electrónico.</p> |
| Destinatarios de correo electrónico no encontrados | Esta área muestra los nombres que aparecen en los campos Para o CC del mensaje de correo electrónico y que no se pueden asignar a contactos existentes en Oracle CRM On Demand.  |
| Registros relacionados                             | Esta área muestra los registros de Oracle CRM On Demand vinculados a registros de contactos correspondientes a los destinatarios de correo electrónico; por ejemplo, de oportunidades.   |

**6** Desde la ventana Crear una tarea puede realizar las acciones siguientes:

| Para  | Realice estos pasos   |
|---|---|
| Agregar tareas o citas de seguimiento a Oracle CRM On Demand  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el área Opciones después de guardar, active la casilla de verificación Crear una tarea nueva o Crear una cita nueva.</li> <li>2 Haga clic en Guardar.</li> <li>3 En el formulario Nueva tarea o Nueva cita, actualice la información y guarde el registro.</li> </ol>   |
| Añadir una oportunidad o una solicitud de servicio nueva enlazada a un destinatario de correo electrónico | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el área Registros seleccionados, haga clic con el botón secundario del mouse en el nombre del destinatario de correo electrónico.</li> <li>2 Seleccione Añadir nueva oportunidad a On Demand o Añadir nueva solicitud de servicio a On Demand.</li> <li>3 Actualice la información en el formulario Nueva oportunidad o Nueva solicitud de servicio.</li> </ol> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>4</b> Haga clic en Guardar.</p>   |
| Añadir el destinatario de correo electrónico como un contacto o una pista | <p><b>1</b> En el área Destinatarios de correo electrónico no encontrados, haga clic con el botón secundario del mouse en el nombre del destinatario de correo electrónico.</p> <p><b>2</b> Seleccione Añadir a On Demand (en el caso de un nuevo registro de contacto) o Añadir nueva pista a On Demand (para un nuevo registro de pista).</p> <p><b>3</b> Actualice la información en el formulario Nuevo contacto o Nueva pista.</p> <p><b>4</b> Haga clic en Guardar.</p> <p>El nombre del destinatario del correo electrónico se desplazará al área Registros seleccionados de la ventana.</p> |
| Agregar este correo electrónico como una tarea finalizada                 | <p><b>1</b> Asegúrese de que aparece un registro en el área Registros seleccionados.</p> <p><b>2</b> Haga clic en Guardar.</p> <p>El correo electrónico se guardará como una tarea finalizada enlazada a cada registro del área Registros seleccionados, junto con las cuentas enlazadas a dichos registros. Se utilizarán los valores predeterminados que aparecen en Detalles de la actividad, a menos que los actualice.</p>   |
| Vincular este correo electrónico a otro registro                          | <p><b>1</b> En la ventana Crear una tarea, haga doble clic en los registros encontrados para moverlos al área Registros seleccionados.</p> <p><b>2</b> (Opcional) Actualice los valores predeterminados en el área Detalles de la actividad.</p> <p><b>3</b> Haga clic en Guardar.</p> <p>Este correo electrónico se guardará como una tarea enlazada a los registros seleccionados con los valores que se muestran en el área Detalles de la actividad.</p>  |
| Quitar el registro del área   | <p> Haga doble clic en el registro. Se moverá a</p>  |

|  |   |
|--|---|
| Registros seleccionados  | la parte izquierda de la ventana, por lo que no estará enlazado a este correo electrónico.  |
| Buscar en Oracle CRM On Demand contactos, cuentas, oportunidades, pistas o solicitudes de servicio adicionales                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la lista desplegable Buscar, seleccione el tipo de registro.</li> <li>2 Escriba el nombre que desee buscar.</li> <li>3 Haga clic en Enviar.<br/><br/>Los registros que coincidan con el nombre aparecerán en el área Resultados de la búsqueda.</li> </ol>  |
| Actualizar un registro   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic con el botón secundario del mouse en el registro.</li> <li>2 Seleccione Editar.</li> <li>3 Actualice la información en el formulario Editar.</li> <li>4 Haga clic en Guardar.</li> </ol>   |
| Actualizar una dirección de correo electrónico en Oracle CRM On Demand desde este correo electrónico                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el área Resultados de la búsqueda, haga clic con el botón secundario del mouse en el registro.</li> <li>2 Seleccione Asociar dirección de correo electrónico.</li> <li>3 En la ventana Asociar contacto con destinatario, seleccione la dirección de correo electrónico actualizada en la lista desplegable.</li> <li>4 Haga clic en Guardar.<br/><br/>La nueva dirección de correo electrónico aparecerá en el registro del contacto.</li> </ol> |
| Ver información de registro, como el nombre del registro, su dirección de correo electrónico y nombres de registros relacionados | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mueva el mouse por el registro y déjelo allí hasta que aparezca la ayuda flotante con esta información.</li> </ul>   |

**Para enviar un mensaje de correo electrónico y agregarlo a Oracle CRM On Demand**

- 1 En Microsoft Outlook, haga clic en Nuevo en la barra de herramientas. En Lotus Notes, haga clic en el botón Nuevo mensaje o Responder.

- 2 (Opcional) Agregue destinatarios de correo electrónico desde los registros de contactos de Oracle CRM On Demand:
  - a En la ventana Mensaje, escriba un nombre en el campo Buscar en CRM On Demand.
  - b Presione Intro.  
Una ventana mostrará los contactos encontrados en Oracle CRM On Demand.
  - c Seleccione una de estas opciones: Para, CC o CCC.
  - d Haga clic en Seleccionar.
- 3 Introduzca información adicional, como haría normalmente para enviar un mensaje de correo electrónico.
- 4 En Microsoft Outlook, haga clic en Enviar y agregar a CRM On Demand. En Lotus Notes, haga clic en Enviar y agregar a Oracle.  
  
Cuando haga clic en Guardar en la ventana, el mensaje de correo se enviará a los destinatarios que haya seleccionado y se guardará de acuerdo con la información especificada en la ventana Crear una tarea.

## Usar Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office se compone de los siguientes archivos de plantilla descargables:

- Combinación de correspondencia para Word
- Informes y análisis para Excel
- Asistente de segmentación

Estos archivos de plantilla insertan barras de herramientas especiales en Microsoft Word y Microsoft Excel. Con estas barras de herramientas, puede manipular los datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Word o Excel para crear correo directo, correo electrónico masivo, informes sin conexión actualizables y listas de contactos (llamadas segmentos) para su uso en campañas de marketing.

En las siguientes secciones se describe cómo utilizar las plantillas de Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Usar Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 736). Describe la barra de herramientas On Demand Integration en Microsoft Word, proporciona información sobre cómo abrir correctamente las plantillas de combinación de correspondencia para Word y explica cómo crear un correo directo o correo electrónico masivo en Microsoft Word con datos de Oracle CRM On Demand.
- [Usar informes y análisis para Excel](#) (en la página 741). Describe la barra de herramientas On Demand Integration en Microsoft Excel, proporciona información en segundo plano sobre la creación de informes usando la plantilla de informes y análisis para Excel y describe cómo ejecutar informes existentes y crear nuevos informes con la plantilla de informes y análisis para Excel.

- [Usar el Asistente de segmentación](#) (en la página 745). Describe la barra de herramientas Generador de destino en Microsoft Excel, proporciona información en segundo plano sobre tipos de segmento y describe cómo crear, actualizar y exportar segmentos.

**NOTA:** Para utilizar Oracle CRM On Demand Integration for Office, el administrador debe tener habilitado Servicios Web en Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** No se admiten las redes que se benefician de proxies no autenticados.

## Usar Combinar correspondencia para Word

Mediante Combinar correspondencia para Word, puede descargar los datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Word para crear correo ordinario o correo electrónico masivo. Antes de hacerlo, debe configurar las plantillas de Combinar correspondencia para Word.

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 737)
- [Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 738)
- [Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 739)

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 736)

## Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word

Combinar correspondencia para Word incluye la barra de herramientas On Demand Integration, que se utiliza para crear combinaciones de correo con datos de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** si utiliza Microsoft Office 2007, la barra de herramientas On Demand Integration se encontrará disponible en la ficha de complementos. Al hacer clic en dicha ficha, se mostrarán todas las opciones de On Demand Integration.

En la tabla siguiente se describen las opciones disponibles en la barra de herramientas On Demand Integration de Combinar correspondencia para Word.

| Opción de la barra de herramientas | Descripción |
|------------------------------------|-------------|
|------------------------------------|-------------|



| Opción de la barra de herramientas       | Descripción  |
|--|--|
| 1. Obtener datos de On Demand            | Permite iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y descargar datos en Microsoft Word. Las opciones son: Contactos, Pistas, Cuentas, Oportunidades, Solicitudes de servicio y Usar lista guardada. Al seleccionar la opción Usar lista guardada se puede seleccionar un origen de datos ya existente en su máquina como lista.  |
| 2. Restringir destinatarios              | Permite seleccionar los destinatarios entre los datos descargados con los que desea mantener correspondencia.  |
| 3. Restringir mensaje                    | Incluye las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Autotexto.</b> Permite insertar campos predeterminados en el mensaje. Por ejemplo, puede insertar una línea de cierre en cada mensaje mediante la opción Autotexto.</li> <li>■ <b>Insertar campo de Oracle.</b> Permite insertar campos desde el registro de Oracle CRM On Demand en el mensaje. Por ejemplo, puede seleccionar insertar Full_Name en el saludo de cada mensaje.</li> </ul> |
| 4. Vista previa                          | Permite obtener una vista previa de cada mensaje. Puede utilizar las flechas para desplazarse por cada uno.  |
| 5. Imprimir o enviar mensaje             | Permite combinar los datos en la plantilla e imprimirlos, combinarlos en un documento de Word aparte o combinarlos en mensajes de correo electrónico con direcciones individuales y enviarlos.   |
| 6. Registrar como actividad de On Demand | Permite crear una actividad en Oracle CRM On Demand como registro de la correspondencia. Esta actividad individual se asocia a cada destinatario del mensaje. El texto de la plantilla enviada se inserta automáticamente en la descripción de esta actividad.   |

## Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word

La plantilla de combinación de correspondencia para Word agrega la barra de herramientas de integración de On Demand a Microsoft Word. El siguiente procedimiento describe cómo descargar la plantilla.

### *Para descargar la plantilla de combinación de correspondencia para Word*

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Mi soporte de Oracle.

Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo.

- 2 En la página de conocimientos de Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, en el enlace para descargar la plantilla de combinación de correspondencia para Word de Oracle.
- 3 Siga las instrucciones que se proporcionan en la página web para descargar la plantilla.

## Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word

La barra de herramientas de Combinar correspondencia para Word (barra de herramientas On Demand Integration) se encuentra adjunta a cada archivo de plantilla. El siguiente procedimiento explica cómo crear una plantilla de Combinar correspondencia para Word mediante la barra de herramientas On Demand Integration. Al usar esta barra de herramientas para crear plantillas de Combinar correspondencia para Word, puede asegurarse de que los datos de Oracle CRM On Demand serán compatibles con la personalización que incruste en la plantilla.

### Acerca de la apertura de plantillas de Combinar correspondencia para Word

Para comprobar que la barra de herramientas de Combinar correspondencia para Word se halla adjunta a cualquier plantilla que cree o modifique, deberá abrir siempre los archivos de plantilla originales. Para asegurarse de haber abierto el archivo de plantilla original, compruebe la barra de título. El nombre del documento debe tener la extensión de nombre de archivo .dot.

**NOTA:** no haga doble clic en el archivo para abrirlo, ya que con esta acción sólo se abre un documento de Word nuevo basado en el archivo de plantilla. Si guarda cualquier cambio mientras está en ese modo, estará guardando un documento de Word normal sin la barra de herramientas On Demand Integration adjunta.

### *Para crear o modificar plantillas de Combinar correspondencia para Word*

- 1 Haga clic con el botón derecho en la plantilla de Combinar de correspondencia para Word que haya descargado y guardado localmente, y seleccione Abrir.  
El archivo se abrirá en Microsoft Word.
- 2 Cree una correspondencia típica mediante la barra de herramientas On Demand Integration y la funcionalidad de Word.  
Puede restringir los destinatarios, insertar campos de Oracle CRM On Demand, obtener una vista previa, etc. Para obtener detalles específicos acerca de cómo crear una correspondencia mediante la barra de herramientas, consulte [Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 739).
- 3 Antes de guardar la plantilla, cancele el enlace con el origen de datos de la plantilla del siguiente modo:

- a** Haga clic en el botón Configuración del documento principal en la barra de herramientas Combinar correspondencia para Word.
- b** En el cuadro de diálogo Tipo de documento principal, seleccione el botón de opción Documento normal de Word.

**NOTA:** si la barra de herramientas Combinar correspondencia de Microsoft Word no está visible, acceda a ella haciendo clic en Ver, Barras de herramientas y, a continuación, en Combinar correspondencia en la barra de menús de Word. Si trabaja con Microsoft Office 2007, haga clic en la ficha Correo y, a continuación, en Iniciar combinación de correo.

**PRECAUCIÓN:** si guarda y publica una plantilla antes de desconectar el origen de datos, el archivo intentará conectarse al origen de datos de la máquina local cuando se utilice.

- 4** Realice una de las siguientes acciones:
  - Si va a guardar una plantilla nueva, seleccione Archivo y, a continuación, Guardar como.
  - Si va a guardar cambios en una plantilla existente, seleccione Archivo y, a continuación, Guardar.

## Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word

Mediante Combinar correspondencia para Word, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand y combinarlos con un documento de Word. En el procedimiento siguiente se utilizan contratos como ejemplo, pero también se pueden crear combinaciones de correo con datos de Oracle CRM On Demand de pistas, cuentas, oportunidades y solicitudes de servicio, o bien utilizar una lista de destinatarios guardada localmente.

**NOTA:** el número máximo de registros que se pueden descargar es 4000.

### *Para crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word*

- 1** Abra el archivo de plantilla de Word que desea utilizar para el correo ordinario.
- 2** En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Obtener datos de On Demand y, a continuación, en Contactos.
- 3** En el cuadro de diálogo Oracle On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4** En el cuadro de diálogo Definir lista, haga lo siguiente:
  - a** En la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar en Word.  
Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).
  - b** En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar. Se puede seleccionar un máximo de 40 campos.

El sistema explorará la plantilla actual y seleccionará automáticamente cada uno de los campos necesarios. Puede seleccionar campos adicionales que insertar en la plantilla para personalizar más la comunicación.

**NOTA:** también debe seleccionar campos adicionales de información que pueden ser necesarios para enviar la comunicación. Por ejemplo, si va a enviar correo electrónico masivo, debe incluir la dirección de correo electrónico en el archivo de destinatarios.

c Haga clic en Aceptar.

5 En el cuadro de diálogo Guardar lista, seleccione una de las opciones siguientes:

- a Para guardar la lista localmente para un uso posterior, haga clic en Sí. En el cuadro de diálogo Guardar como, rellene los campos adecuados y, a continuación, haga clic en Guardar.
- b Si tiene pensado utilizar la lista sólo una vez, haga clic en No y, a continuación, en Aceptar. Al seleccionar esta opción, automáticamente se guarda la lista de destinatarios como archivo temporal que se eliminará tras utilizarlo.

6 En el cuadro de diálogo Destinatarios de combinación de correo, haga lo siguiente:

- Desactive las casillas de verificación para quitar destinatarios de esta correspondencia.
- Active las casillas de verificación para incluir destinatarios en esta correspondencia.

Cuando haya finalizado de editar destinatarios, haga clic en Aceptar.

**NOTA:** puede volver a abrir el cuadro de diálogo Destinatarios de combinación de correo haciendo clic en Restringir destinatarios en la barra de herramientas On Demand Integration.

7 Haga clic en Restringir mensaje para insertar campos de Oracle CRM On Demand o texto automático en el documento de Word. Para obtener más información sobre el botón Restringir mensaje, consulte [Usar Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 736).

8 Haga clic en Presentación preliminar y utilice los botones de flecha para desplazarse por los mensajes y ver cómo aparecerán cuando se impriman o se envíen por correo electrónico.

Para obtener más información sobre el botón Presentación preliminar, consulte [Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 736).

9 Haga clic en Imprimir o enviar mensaje y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:

- a Para enviar a otro documento de Word, seleccione Combinar en documento.
- b Para imprimir, seleccione Combinar en impresora.
- c Para distribuir como correo electrónico masivo, seleccione Enviar como correo electrónico.
- d Para distribuir como fax masivo, seleccione Enviar como fax.

**NOTA:** para distribuir correspondencia como fax masivo, primero debe configurar Microsoft Office. Para obtener más información, busque "fax" en los archivos de ayuda de Microsoft Office.

- 10** (Opcional) Haga clic en Registrar como actividad de On Demand para crear una única actividad de Oracle CRM On Demand que se asociará a todos los contactos seleccionados para la combinación de correo. El campo Descripción de la actividad se rellena automáticamente con el texto de la plantilla. En el cuadro de diálogo Tareas, rellene los campos adecuados y, a continuación, haga clic en Guardar.

## Usar informes y análisis para Excel

Mediante Informes y análisis para Excel, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Excel y trabajar con ellos para crear informes. Esta sección incluye los siguientes temas:

- [Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel](#) (en la página 741)
- [Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel](#) (en la página 742)
- [Descargar la plantilla de informes y análisis para Excel](#) (consulte "[Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel](#)" en la página 742)
- [Crear informes mediante Informes y análisis para Excel](#) (en la página 743)

## Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel

Informes y análisis para Excel incluye la barra de herramientas On Demand Integration que se utiliza para crear informes con los datos de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Si utiliza Office 2007, la barra de herramientas On Demand Integration se encontrará disponible en la ficha de complementos. Al hacer clic en dicha ficha, se mostrarán todas las opciones de On Demand Integration.

En la tabla siguiente se describe la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel.

| Opción de la barra de herramientas | Descripción   |
|------------------------------------|---|
| Configurar informe de On Demand    | Permite iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y descargar datos en Excel.  |
| Actualizar informe de On Demand    | Actualiza los datos que se están viendo en Excel con los datos más recientes disponibles obtenidos de Oracle CRM On Demand. |

## Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel

Con Informes y análisis para Excel, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand y manipularlos en Microsoft Excel. Cuando hace clic en Configurar informe de On Demand en la barra de herramientas On Demand Integration de Informes y análisis para Excel, se muestra el cuadro de diálogo Configurar informes. Con el cuadro de diálogo Configurar informes, puede editar informes existentes, crear nuevos informes o eliminar informes existentes. En la tabla siguiente se describen las opciones disponibles en el cuadro de diálogo Configurar informes.

| Botón            | Comentarios  |
|------------------|--|
| Editar informe   | Haga clic para modificar la configuración de filtros y campos incluidos en el informe seleccionado.  |
| Nuevo informe    | Haga clic para crear un informe personalizado para el tipo de registro seleccionado. Puede establecer criterios de filtro en cada uno de los campos estándar o personalizados de ese tipo de registro. Para obtener información sobre cómo establecer criterios de filtro en listas, consulte <a href="#">Trabajar con listas</a> (en la página 76). |
| Quitar informe   | Haga clic para quitar un informe del libro de trabajo de Excel.  |
| Ejecutar informe | Haga clic para ejecutar el informe actualmente seleccionado. Después de ejecutarse, el informe se añade como una nueva hoja de trabajo en el libro de trabajo.   |
| Salir            | Haga clic para salir del cuadro de diálogo Configurar informes.  |

## Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel

La plantilla de informes y análisis para Excel agrega la barra de herramientas de integración de Oracle CRM On Demand a Microsoft Excel. El siguiente procedimiento describe cómo descargar la plantilla.

### *Para descargar la plantilla de informes y análisis para Excel*

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand.
- 2 Haga clic en la ficha Soporte.
- 3 Haga clic en Inicio de sesión en Mi soporte de Oracle.
- 4 Haga clic en Iniciar sesión e introduzca sus credenciales de inicio de sesión.
- 5 En el campo Buscar en Base de conocimiento, introduzca 433624.1 e inicie la búsqueda.

- 6 Haga clic en el enlace Plantilla de informes y análisis para Excel de Oracle.
- 7 Siga las instrucciones que se proporcionan en la página Web para descargar la plantilla (archivo ZIP).
- 8 Descomprima el archivo ZIP en un directorio local.

## Crear informes mediante Informes y análisis para Excel

Esta sección contiene los temas siguientes:

- Ejecutar informes existentes
- Crear informes nuevos

### Ejecutar informes existentes

El siguiente procedimiento describe cómo ejecutar un informe existente utilizando Informes y análisis para Excel. También incluye un paso opcional que describe cómo editar un informe existente. Tras ejecutar el informe, puede trabajar con los datos en su libro de trabajo. Puede crear tablas dinámicas, gráficas dinámicas, diagramas y gráficas, y calcular campos a partir de la información incluida en sus hojas de trabajo del informe.

**NOTA:** Al agregar tablas dinámicas, gráficas dinámicas, gráficas y diagramas, debe crearlas en nuevas hojas de trabajo; de lo contrario, al actualizar los informes se pueden sobrescribir.

#### *Para ejecutar informes existentes*

- 1 Abra el archivo de plantilla de Excel.
- 2 En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Configurar informe de On Demand.
- 3 En el cuadro de diálogo CRM On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4 En el cuadro de diálogo Configurar informes, en la lista desplegable Seleccionar tipo de registro, seleccione el tipo de registro que desea para el informe. Las opciones son: Cuenta, Contacto, Oportunidad, Pista, Solicitud de servicio o Solución.

Los informes disponibles para el tipo de registro seleccionado aparecen en la lista Informes disponibles. Puede editar un informe existente, eliminar un informe existente o crear nuevos informes. Para obtener más información sobre el cuadro de diálogo Configurar informes, consulte [Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel](#) (en la página 742). Para obtener más información sobre la creación de informes nuevos, consulte Crear informes nuevos en este tema.

- 5 Seleccione un informe existente en la lista Informes disponibles.
- 6 (Opcional) Haga clic en Editar informe para modificar la configuración de filtros y campos incluidos en el informe actualmente seleccionado.

- a En el cuadro de diálogo Definir informe, en la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar.

Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

- b En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** Puede seleccionar hasta 100 campos para incluirlos en un informe.

- 7 Haga clic en Ejecutar informe.

Los datos solicitados se insertan en el libro de trabajo de Excel como una nueva hoja de trabajo etiquetada con el nombre del informe.

- 8 Haga clic en Salir en el cuadro de diálogo Configurar informes para comenzar a editar los datos en Excel.

- 9 Haga clic en Actualizar informe de On Demand para actualizar los datos que está editando en Microsoft Excel con los datos más recientes de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Al hacer clic en Actualizar informe de On Demand, cada hoja de trabajo del informe en el libro de trabajo se sobrescribe con la información más reciente de Oracle CRM On Demand.

## Crear informes nuevos

El siguiente procedimiento describe cómo crear y ejecutar un nuevo informe utilizando Informes y análisis para Excel.

### *Para crear informes nuevos*

- 1 Abra el archivo de plantilla de Excel que desea utilizar para crear el informe.
- 2 En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Configurar informe de On Demand.
- 3 En el cuadro de diálogo CRM On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4 En el cuadro de diálogo Configurar informes, en la lista desplegable Seleccionar tipo de registro, seleccione el tipo de registro que desea utilizar para el informe. Las opciones son: Cuenta, Contacto, Pista, Oportunidad, Solicitud de servicio o Solución.

Los informes disponibles para el tipo de informe seleccionado aparecen en la lista Informes disponibles.

- 5 Haga clic en Nuevo informe para crear su propia consulta.

**NOTA:** La creación de un informe nuevo permite crear un informe personalizado para el tipo de registro seleccionado. Puede establecer criterios de filtro en cada uno de los campos estándar o personalizados de ese tipo de registro.

- 6 En el cuadro de diálogo Definir informe, haga lo siguiente:



- a En la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar.

Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

- b En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** Puede seleccionar hasta 100 campos para incluirlos en un informe.

- 7 En el cuadro de diálogo Guardar informes, introduzca un nombre para este informe en el campo Nombre del informe para su uso en el futuro y, a continuación, haga clic en Guardar.
- 8 En el cuadro de diálogo Configurar informes, seleccione el informe que acaba de crear y haga clic en Ejecutar informe.  
El informe creado aparece como una hoja de trabajo en Excel etiquetada con el nombre indicado.
- 9 Tras agregar todos los informes necesarios, haga clic en Salir para cerrar el cuadro de diálogo Configurar informes y comience a trabajar con los datos de la hoja de trabajo.
- 10 Haga clic en Actualizar informe de On Demand para actualizar los datos que está editando en Microsoft Excel con los datos más recientes de Oracle CRM On Demand.

Al hacer clic en Actualizar informe de On Demand se actualiza cada hoja de trabajo del informe en el libro de trabajo.

## Usar el Asistente de segmentación

Con el Asistente de segmentación, se pueden definir segmentos de contacto en función de varios tipos de registro. Un segmento es una lista de contactos de Oracle CRM On Demand. Esta sección incluye los siguientes temas:

- [Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación](#) (en la página 745)
- [Acerca del Asistente de segmentación](#) (en la página 746)
- [Descargar el Asistente de segmentación](#) (en la página 747)
- [Crear segmentos](#) (en la página 747)
- [Cargar segmentos](#) (en la página 750)
- [Exportar segmentos](#) (en la página 750)

## Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación

El Asistente de segmentación contiene la barra de herramientas Generador de destino, que se utiliza para crear segmentos de contacto con los datos de Oracle CRM On Demand.

En la siguiente tabla se describe la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación.

| Opción de la barra de herramientas | Descripción   |
|------------------------------------|---|
| Gestionar segmentos                | Permite crear y actualizar segmentos con datos de Oracle CRM On Demand y exportar segmentos como archivos CSV.            |
| Actualizar segmento                | Actualiza los datos que se visualizan en Microsoft Excel con los datos más recientes disponibles de Oracle CRM On Demand. |
| Cargar segmentos                   | Carga la lista de segmentos del Asistente de segmentación en Oracle CRM On Demand.  |

## Acerca del Asistente de segmentación

Puede utilizar el Asistente de segmentación para generar segmentos de contacto (es decir, listas de contactos) basados en una combinación de campos de cuenta, de contacto, de oportunidad y solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand. Los segmentos resultantes son listas de clientes multidimensionales a los que dirigir campañas.

Es posible crear los siguientes tipos de segmento:

- **Segmento dinámico.** Los segmentos dinámicos se pueden actualizar siempre que sea necesario. Al actualizar un segmento dinámico, los filtros guardados con el segmento se vuelven a aplicar a los registros de Oracle CRM On Demand y el segmento se actualiza para incluir los nuevos registros. El nuevo segmento sobrescribe el segmento anterior.
- **Segmento estático.** Los segmentos estáticos se mantienen como una instantánea. Con un segmento estático, también se pueden seleccionar manualmente los contactos que incluir en la lista. Los segmentos estáticos no se pueden actualizar.
- **Segmento externo.** Los segmentos externos se basan en datos de un sistema u origen externos. El Asistente de segmentación busca los registros de Oracle CRM On Demand que coinciden con la lista externa de datos y devuelve los contactos vinculados.

Además, el Asistente de segmentación permite:

- Cargar segmentos como destinatarios de campañas en Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como archivos CSV

## Escenario de uso del Asistente de segmentación

El equipo de marketing planea celebrar un evento en Alemania para ejecutivos del sector automovilístico. El evento permitirá que los ejecutivos de la compañía ultimen ciertas oportunidades activas y de considerable tamaño al final del trimestre.

Para generar un segmento que apoye esta necesidad de negocio, debe aplicar estos filtros:

- El valor de Cargo de contacto estará definido en Presidente.
- El valor de Ubicación de la cuenta estará definido en Alemania.
- El valor de Industria de la compañía estará definido en Automotriz.
- El valor de Etapas de venta de oportunidad estará definido en Oportunidad de negociación.
- Ingresos superiores a 1.000.000 de euros.

El segmento resultante es una lista de contactos de Oracle CRM On Demand que cumple los criterios definidos.

Por ejemplo, para ser incluido en la lista, un registro de contacto debe (además de tener el cargo de Presidente), estar vinculado a registros de cuentas y oportunidades que cumplan los criterios para dichos tipos de registro.

## Descargar el Asistente de segmentación

El Asistente de segmentación contiene la barra de herramientas Generador de destino, que se utiliza para crear segmentos de contacto con los datos de Oracle CRM On Demand. El siguiente procedimiento describe cómo descargar el Asistente de segmentación (un archivo de Excel).

### *Para descargar el Asistente de segmentación*

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand e inicie sesión en My soporte de Oracle.  
  
Si ya dispone de una cuenta Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo antes de iniciar sesión.
- 2 En la página Mi soporte de Oracle, *haga clic en Descargas y, a continuación, haga clic en Asistente de segmentación.*
- 3 Siga las instrucciones que se proporcionan en la página Web para descargar la plantilla (archivo ZIP).
- 4 Descomprima el archivo ZIP en un directorio local.

## Crear segmentos

Al crear un segmento, primero se especifica el tipo de segmento que se desea crear. A continuación, se configuran los filtros para definir el segmento, se introduce un nombre para el segmento y se genera el segmento a partir de los registros de Oracle CRM On Demand.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un segmento.

**Antes de comenzar.** Asegúrese de que los valores de filtro que introduce coinciden con los de los registros que desea incluir en el segmento. Para obtener más información sobre las listas de filtros en Oracle CRM On Demand, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

**NOTA:** El Asistente de segmentación no admite campos de lista de selección con posibilidad de selección múltiple.

### *Para crear un segmento*

- 1 Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2 En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
- 3 Si se solicita, seleccione alguna opción para activar macros.
- 4 Si se solicita, inicie sesión con la dirección y la contraseña de correo electrónico de Oracle CRM On Demand.
- 5 En la ventana Gestionar segmentos, haga clic en Nuevo.
- 6 En la ventana Nuevo segmento, seleccione el tipo de segmento:
  - **Dinámico.** Permite guardar los criterios para el segmento y actualizarlo con la última información de Oracle CRM On Demand.
  - **Estático.** Permite filtrar inicialmente una lista de contactos y, a continuación, elegir de forma selectiva qué contactos incluir en el segmento.
  - **Externo.** Permite utilizar una lista externa de datos (archivo CSV externo) para recuperar una lista de contactos de Oracle CRM On Demand. Este tipo de segmento permite basar los segmentos en un archivo de terceros que se haya adquirido o extraído de otros sistemas de datos internos.

El Asistente de segmentación genera el segmento haciendo coincidir los registros de Oracle CRM On Demand con los registros del archivo CSV. Puede especificar qué campos desea utilizar al hacer coincidir registros.

- 7 (Sólo tipos de segmentos dinámicos o estáticos) Configure los filtros para aplicarlos a los distintos tipos de registro en la ventana Establecer filtros de segmentos.

**NOTA:** Los valores de filtro de campos numéricos se deben especificar sin utilizar separadores para los millares y con una coma (,) como separador decimal. Por ejemplo, especifique 1000,50 para mil y cincuenta céntimos en un campo de moneda.

- a Haga clic en la ficha correspondiente al tipo de registro del primer filtro.

Al definir filtros para un tipo de registro cualquiera, los contactos vinculados a los registros que cumplen esos criterios se incluyen en el segmento.
- b Seleccione el campo, la condición y el valor de filtro para definir el primer filtro.
- c Repita los pasos a y b hasta que haya definido todos los filtros de este segmento.
- d Haga clic en Guardar segmento.

- 8 (Sólo tipo de segmentos externo) Configure el segmento de la siguiente forma:

- a** En la ventana Lista externa, especifique el tipo de registros que contiene la lista externa y si desea aplicar los filtros de contacto adicionales.
  - b** En la ventana Buscar lista externa, seleccione el archivo CSV.
  - c** En la ventana Lista externa, seleccione los campos que desea que utilice el Asistente de segmentación para determinar coincidencias entre el archivo CSV y los campos de Oracle CRM On Demand, a continuación, asigne los campos del archivo CSV a los campos correspondientes de Oracle CRM On Demand y haga clic en Guardar.
- 9** En la ventana Guardar segmento, especifique un nombre para el segmento y haga clic en Guardar.
- El Asistente de segmentación genera una lista de contactos de registros que cumple todos los criterios configurados. La lista aparece en una hoja de trabajo recién creada con la etiqueta que ha utilizado como nombre de segmento.
- NOTA:** Cuando el Asistente de segmentación genera el segmento, devuelve solamente los registros a los que tiene acceso en Oracle CRM On Demand.
- 10** (Opcional, sólo los segmentos estáticos) Seleccione o deseleccione contactos en la ventana Miembros de lista y haga clic en Guardar.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar un segmento dinámico.

**NOTA:** Al actualizar un segmento dinámico, el segmento se sobrescribe y no se puede restaurar.

#### ***Para actualizar un segmento dinámico***

- 1** Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2** En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Actualizar segmento.
- 3** En la ventana Actualizar segmentos dinámicos, seleccione el segmento.
- 4** Haga clic en Actualizar.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar un segmento dinámico o estático.

#### ***Para actualizar un segmento dinámico o estático***

- 1** Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2** En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
- 3** Seleccione el segmento dinámico o estático que desea actualizar.
- 4** Haga clic en Editar.
- 5** Realice una de las siguientes acciones:
  - Para los segmentos estáticos, seleccione o deseleccione contactos en la ventana Seleccionar miembros de segmentos.

- Para los segmentos dinámicos, actualice los filtros.

### 6 Haga clic en Guardar.

El Asistente de segmentación genera los segmentos con los criterios recién definidos.

## Cargar segmentos

Los segmentos creados en el Asistente de segmentación se pueden cargar en Oracle CRM On Demand. Al cargar un segmento, Oracle CRM On Demand vincula los contactos de la lista a una campaña de Oracle CRM On Demand. Los contactos aparecen en la sección Destinatarios de la página Detalles de la campaña.

El procedimiento siguiente explica cómo cargar un segmento en Oracle CRM On Demand.

**Antes de comenzar.** En Oracle CRM On Demand, cree una campaña que desee vincular al segmento.

### *Para cargar un segmento*

- 1 Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2 En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Cargar segmentos.
- 3 En la ventana Cargar segmentos:
  - a Seleccione los segmentos que desea cargar.
  - b Seleccione la campaña para este segmento.
  - c Seleccione el estado de entrega para los destinatarios que está cargando.

El valor seleccionado aparece en la columna Estado de entrega de la sección Destinatarios de la página Detalles de la campaña.
  - d Haga clic en Cargar.

**NOTA:** Puede cargar un total de 30.000 destinatarios en una misma campaña.

## Exportar segmentos

Se pueden exportar segmentos como archivos CSV, que se pueden distribuir luego a terceros. El procedimiento siguiente describe cómo exportar segmentos.

### *Para exportar un segmento*

- 1 Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2 En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.

- 3 En la ventana Gestionar segmentos, seleccione el segmento que desea exportar y haga clic en Exportar.
- 4 Mueva los campos que desea incluir al área Campos seleccionados, ordénelos según desee y, a continuación, haga clic en Exportar.
- 5 En la ventana Guardar como, asigne un nombre al archivo y guárdelo en la ubicación deseada.





# 14 Informes

---

Utilice la página inicial de informes para crear y mostrar informes y gráficas acerca de los datos de negocio. Contiene un catálogo de los informes disponibles, y sirve de punto de partida para ejecutar, imprimir y guardar informes. Si el rol incluye el privilegio para gestionar informes personalizados, también puede crear informes personalizados en esta página y ponerlos a disposición de los empleados de la compañía.

Para cambiar la visibilidad en relación con diferentes registros o libros, utilice el selector de libros. Para obtener más información al respecto y saber qué registros están disponibles para un usuario, consulte [Acerca de la visibilidad de registros en analíticas](#) (consulte "[Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas](#)" en la página 754).

NOTA: los cambios realizados en los campos Idioma predeterminado, Moneda predeterminada, Zona horaria predeterminada y País predeterminado de las páginas Perfil personal no se reflejarán en todos los informes y datos analíticos hasta que no cierre sesión y vuelva a iniciar una sesión. Además, dependiendo del idioma predeterminado de la compañía, quizás vea determinados elementos de los informes en un idioma distinto de su idioma personal predeterminado. Aunque los cambios realizados en su zona horaria no se reflejan en los informes, se inicializa un conjunto diferente de valores para las variables de sesión dependiendo del valor de zona horaria la próxima vez que se conecte.

*Nota para los nuevos usuarios:* es posible que no pueda ver los datos de informes durante las primeras 24 horas después de iniciar una sesión, ya que algunos informes se actualizan por la noche. Por ejemplo, los informes de efectividad de las ventas no mostrarán datos hasta que transcurra este período inicial.

Hay dos tipos de informes:

- **Informes personalizados.** Los informes personalizados son los que crean los usuarios. Se pueden encontrar en la sección Informes y análisis personalizados de la Página inicial de informes. Puede acceder a los informes creados anteriormente mediante el enlace Mis análisis. También puede acceder a los informes compartidos creados por los usuarios mediante el enlace Análisis personalizados compartidos. Para obtener más información sobre el acceso a los informes personalizados existentes, consulte [Configurar carpetas de informes](#) (en la página 768). Para crear su propio informe personalizado, haga clic en el enlace Diseñar análisis. Para obtener más información sobre la creación de informes personalizados, consulte [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 779).
- **Informes predefinidos.** Con Oracle CRM On Demand se proporcionan informes predefinidos. Se pueden encontrar en las secciones Listas rápidas, Análisis por pipeline, Efectividad de las ventas, Clientes, Servicio y Eficacia de marketing de la página inicial de informes. Los informes predefinidos no se pueden editar ni eliminar, pero puede abrirlos, editarlos y guardarlos con un nombre diferente. También puede usarlos como base para un nuevo informe personalizado. Para obtener más información sobre los informes predefinidos, consulte [Acerca de los informes predefinidos](#) (en la página 761).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

[Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas](#) (en la página 754)

[Acerca de los informes predefinidos](#) (en la página 761)

[Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers](#) (en la página 766)

[Gestión de informes](#) (en la página 767)

[Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 779)

[Acerca de las limitaciones en los informes](#) (en la página 781)

[Cuadros de mandos](#) (en la página 1061)

[Optimización del rendimiento](#) (en la página 1055)

## Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas

Varios ajustes de configuración en la visibilidad de control de las analíticas. Se aplican en el siguiente orden:

- 1 Configuración Acceder a todos los datos de Datos analíticos (en los privilegios del rol)
- 2 Configuración Áreas de temas de información del perfil de usuario
- 3 Configuración Áreas de temas históricos del perfil de usuario
- 4 Libros y el selector de libros
- 5 Delegación de usuarios
- 6 Configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros (en el perfil de usuario y de la compañía)

Un administrador de la compañía que use estos valores de configuración puede controlar los registros que aparecen en los informes que ejecute. Por ejemplo, un gerente puede visualizar las oportunidades que posee el gerente y las oportunidades de los empleados que reporten a dicho gerente, pero el valor de configuración de un representante de ventas limita las oportunidades a las oportunidades que pertenecen única y exclusivamente al representante de ventas.

### Configuración Acceder a todos los datos de Datos analíticos

Los usuario en cuya configuración de rol tengan el privilegio Acceder a todos los datos de Datos analíticos pueden ver todos los datos de toda la organización, incluso los registros marcados como privados. Este privilegio se concede normalmente al administrador de la compañía. Además, este privilegio sustituye a cualquier valor de configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos.

En caso de que el rol de usuario no tenga el privilegio Acceder a todos los datos de Datos analíticos, la configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos especificada en el perfil de usuario o en el de la compañía determina qué datos pueden visualizar los usuarios en los informes.

## Configuración Áreas de temas de información

Este valor de configuración se usa normalmente para todos los usuarios de la organización que no son administradores de la compañía. Además, este valor está disponible tanto para el perfil de usuario como para el de la compañía. En caso de que no esté definido en el perfil de usuario, entonces se aplicará el valor de configuración del perfil de la compañía. Este valor de configuración tiene los siguientes valores:

- **Visibilidad del gerente.** Le permite visualizar sus propios datos y todos los datos de los que son directamente propietarios sus subordinados, incluso los registros marcados como privados.
- **Visibilidad del equipo.** Le permite visualizar tanto sus propios datos como todos los datos que han compartido con usted a través de los equipos de cuentas y oportunidades y también a través de la asignación de grupos.

## Área de temas históricos

Este valor de configuración se usa normalmente para todos los usuarios de la organización que no son administradores de la compañía. Además, este valor está disponible tanto para el perfil de usuario como para el de la compañía. En caso de que no esté definido en el perfil de usuario, entonces se aplicará el valor de configuración del perfil de la compañía.

Este valor de configuración puede tener los siguientes valores:

- **Visibilidad del gerente.** Le permite visualizar sus propios datos y todos los datos de los que son directamente propietarios sus subordinados, incluso los registros marcados como privados.
- **Visibilidad del equipo.** Le permite visualizar tanto sus propios datos como todos los datos que han compartido con usted a través de los equipos de cuentas y oportunidades y también a través de la asignación de grupos.
- **Visibilidad completa.** Combina la visibilidad del equipo y gerente para mostrar los datos que poseen el usuario y sus subordinados así como los datos compartidos con sus subordinados.

## Libros y el selector de libros

En caso de que cuente con el valor de configuración Visibilidad completa, la función Libros le permite ejercer un mayor control de los datos que aparecen en los informes. Al utilizar el selector de libros en las páginas de informes, puede restringir los datos a los que contiene un libro y sus sublibros, en caso de que tenga alguno. Esta función se encuentra disponible sólo si está asignado a uno o varios libros y está usando algún área temática de datos analíticos (no de elaboración de informes). En caso de que cuente con el privilegio Acceder a todos los datos de Datos analíticos, seguirá visualizando todos los datos, independientemente del libro que se seleccione. Además, la visibilidad Elemento basado en rol puede leer todos los registros sustituye la visibilidad de libros en el área temática de datos analíticos.

Un administrador de la compañía puede establecer un libro predeterminado para el selector de libros en las páginas de informes para cada usuario. Puede especificar este valor de configuración en el campo Libro predeterminado para datos analíticos del perfil de usuario.

**Nota:** si el libro predeterminado del perfil se establece en un libro que no puede contener datos o en un libro al que no tiene acceso, aparece un error que indica que se deniega el acceso.

### Delegación de usuarios

La función Delegación de usuarios le permite ejercer un mayor control de los datos que se visualizan en los informes. Al usar el selector de libros, puede visualizar los datos de cualquier usuario que le haya agregado a la lista de usuarios delegados. Puede seleccionar el nombre del usuario en el selector de libros cuyos datos del informe desea ver. Ya no podrá visualizar sus propios datos en el informe, sino sólo los datos del usuario que haya seleccionado. No obstante, se mantendrá la configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos. Por ejemplo, si Juan le ha agregado a su lista de usuarios delegados y su configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos es Visibilidad del administrador, usted no verá necesariamente los mismos datos que Juan en el informe a menos que también cuente con la configuración Visibilidad del administrador.

### Configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros

Este control se encuentra tanto en el perfil de la compañía como en los perfiles de usuario. Su función consiste en determinar si Oracle CRM On Demand Answers tiene en cuenta una configuración de rol para los tipos de registro. Se pueden leer todos los registros. Cuando este control está establecido en Sí en el perfil de la compañía y en Sí o en Nulo en el perfil de usuario, y también hay algún tipo de registro con el indicador Se pueden leer todos los registros marcado, entonces el usuario puede visualizar todos los registros para dicho tipo de registro en los informes. Cuando no se cumplen estas condiciones, Oracle CRM On Demand Answers exige la configuración de visibilidad predeterminada definida en las áreas temáticas de informe y datos analíticos.

En caso de que la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros esté activada por algún usuario, Oracle CRM On Demand Answers ignora la configuración de visibilidad de los tipos de registro marcados con el valor Se pueden leer todos los registros en la definición del rol. Para los demás tipos de registro, Oracle CRM On Demand Answers exige la visibilidad, que se basa en la configuración de visibilidad predeterminada para las áreas temáticas de informe y datos históricos. Por ejemplo, en caso de que la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros esté activada para su perfil, la configuración de visibilidad para las áreas temáticas de informe esté establecida en Visibilidad del gerente y Se pueden leer todos los registros esté definido para los tipos de registro de oportunidad y no para los de contactos, entonces se mostrarán todas las oportunidades cuando ejecute un informe, pero sólo para sus contactos y para los de sus subordinados.

Las compañías y los administradores de la compañía deben tener en cuenta las siguientes consideraciones a la hora de utilizar la configuración del tipo Elemento basado en rol puede leer todos los registros en Datos analíticos:

- La visibilidad del tipo de registro basado en rol sustituye la visibilidad de libros. Cuando selecciona un libro en el selector de libros con la visibilidad del tipo de registro basado en rol activada y la configuración Se pueden leer todos los registros definida en un tipo de registro para el rol, se visualizarán todos los registros para dicho tipo, no sólo aquellos incluidos en dicho libro.
- La visibilidad del tipo registro basado en rol sustituye los aspectos de la jerarquía de usuario y de la delegación de usuario de la configuración de visibilidad de los datos analíticos. Cuando selecciona a un usuario en el selector de libros con una configuración de visibilidad del tipo registro basado en rol activada y la configuración Se pueden leer todos los registros definida en un tipo de registro para su rol, se visualizarán todos los registros de dicho tipo de registro, no sólo los que espera ver para el usuario seleccionado.

- En los informes con dos o más tipos de registro, la visibilidad de los registros se basa en el tipo de registro con el control de visibilidad más restrictivo. Por ejemplo, si la visibilidad del tipo de registro basado en rol está activada en el tipo de registro del contacto, pero no en el tipo de registro de la oportunidad y cuando ambos tipos de registro se encuentran en el informe, los datos analíticos muestran sólo las oportunidades a las que tiene acceso el usuario y sus contactos asociados.
- En las áreas temáticas de datos históricos, el acceso al tipo de registro empleado siempre se basa en la visibilidad del gestor. No obstante, esta restricción no se aplica a las áreas temáticas en tiempo real. La visibilidad de los tipos de registro basados en rol no afecta a esta restricción.
- El acceso a las cuotas de usuarios siempre se basa en la visibilidad del administrador tanto en áreas temáticas en tiempo real como de datos históricos. La visibilidad del tipo de registro basado en rol no afecta a este comportamiento.

## Visibilidad de datos y seguridad en áreas temáticas de datos analíticos y áreas de temas de información

Los datos vistos en los informes se basan en la visibilidad de datos y seguridad definida para la configuración de visibilidad y tipos de registro predeterminada definida para las áreas temáticas de datos analíticos y áreas temáticas de informe. La mayoría de los tipos de registro se protegen en cada área temática, pero existen excepciones a esta regla para admitir las necesidades de informes de tipos de registro asociados incluso si estos tipos de registro asociados no se comparten de forma explícita o no son propiedad de los usuarios. Por ejemplo, el tipo de registro de cuenta solamente se protege en las áreas temáticas en las que la cuenta es el tipo de registro principal pero no se restringe en las áreas temáticas pendientes.

El propósito de mantener un tipo de registro como no restringido en un área temática es que permita informar sobre las asociaciones entre tipos de registro. Por ejemplo, en el área temática del historial de oportunidades potenciales puede informar sobre oportunidades potenciales que le pertenecen o comparte con las cuentas correspondientes de dichas oportunidades potenciales incluso si no es el propietario de estas cuentas asociadas o dichas cuentas no se comparten.

En la siguiente tabla se detalla la visibilidad de tipos de registro en áreas temáticas de datos analíticos.

| Tipo de registro | Área temática                              | Visibilidad del gerente | Visibilidad del equipo | Visibilidad completa |
|------------------|--|-------------------------|------------------------|----------------------|
| Cuenta           | Dirección de cuenta                        | Protegida               | Protegida              | Protegida            |
|                  | Historial de competidor de cuenta          | Protegida               | Protegida              | Protegida            |
|                  | Historial de cuentas y socios              | Protegida               | Protegida              | Protegida            |
|                  | Historial de cuenta y cuentas relacionadas | Protegida               | Protegida              | Protegida            |
|                  | Historial de contacto                      | Protegida               | Protegida              | Protegida            |

| Tipo de registro              | Área temática                    | Visibilidad del gerente                    | Visibilidad del equipo                     | Visibilidad completa                       |
|-------------------------------|----------------------------------|--|--|--|
|                               | de cuenta                        |  |  |  |
|                               | Historial de cuenta              | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
|                               | Historial del equipo de cuenta   | Protegido según visibilidad del equipo     | Protegido según visibilidad del equipo     | Protegido según visibilidad del equipo     |
|                               | Otras áreas temáticas            | No restringido                             | No restringido                             | No restringido                             |
| Competidor de cuenta          | Todos                            | No restringido                             | No restringido                             | No restringido                             |
| Socio de cuenta               | Todos                            | No restringido                             | No restringido                             | No restringido                             |
| Cuenta relacionada con cuenta | Todos                            | No restringido                             | No restringido                             | No restringido                             |
| Actividad                     | Todos                            | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
| Activo                        | Todos                            | Protegido según tipo de registro de cuenta | Protegido según tipo de registro de cuenta | Protegido según tipo de registro de cuenta |
| Actividad de la visita        | Todos                            | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
| Campaña                       | Todos                            | No restringido                             | No restringido                             | No restringido                             |
| Contacto                      | Historial del equipo de contacto | Protegido según visibilidad del equipo     | Protegido según visibilidad del equipo     | Protegido según visibilidad del equipo     |
|                               | Otras áreas temáticas            | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
| Intereses del contacto        | Todos                            | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
| Ingresos del contacto         | Todos                            | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
| Concesionario                 | Historial de concesionario       | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
|                               | Otras áreas temáticas            | No restringido                             | No restringido                             | No restringido                             |
| Empleado                      | Todos                            | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |
| Unidad familiar               | Todos                            | Protegida                                  | Protegida                                  | Protegida                                  |

| Tipo de registro          | Área temática | Visibilidad del gerente                       | Visibilidad del equipo  | Visibilidad completa   |
|---------------------------|---------------|---|---|--|
| Formación médica          | Todos         | Protegida                                     | Protegida   | Protegida  |
| Oportunidad               | Todos         | Protegida                                     | Protegida   | Protegida  |
| Competidor de oportunidad | Todos         | No restringido                                | No restringido  | No restringido   |
| Socio de oportunidad      | Todos         | No restringido                                | No restringido  | No restringido   |
| Cartera                   | Todos         | Protegida                                     | Protegida   | Protegida  |
| Ingresos por producto     | Todos         | Protegida                                     | Protegido según tipo de registro de oportunidad de los ingresos por productos | Protegido según tipo de registro de oportunidad para la visibilidad del gestor y según el tipo de registro de oportunidad de los ingresos por productos para la visibilidad del equipo |
| Cuota                     | Todos         | Protegido según visibilidad del administrador | Protegido según visibilidad del administrador                                 | Protegido según visibilidad del administrador  |
| Contacto de relaciones    | Todos         | No restringido                                | No restringido  | No restringido   |
| Solicitud de servicio     | Todos         | Protegida                                     | Protegida   | Protegida  |

En la siguiente tabla se detalla la visibilidad de tipos de registro en áreas temáticas de informe.

| Tipo de registro | Área temática                  | Visibilidad del gerente | Visibilidad del equipo |
|------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Cuenta           | Cuentas                        | Protegida               | Protegida              |
|                  | Cuentas y competidores         | Protegida               | Protegida              |
|                  | Cuentas y socios               | Protegida               | Protegida              |
|                  | Cuentas y cuentas relacionadas | Protegida               | Protegida              |
|                  | Objetos personalizados 1,2,3   | Protegida               | Protegida              |

| Tipo de registro              | Área temática           | Visibilidad del gerente                | Visibilidad del equipo                                 |
|-------------------------------|-------------------------|--|--|
|                               | y cuentas               |  |  |
|                               | Otras áreas temáticas   | No restringido                         | No restringido   |
| Competidor de cuenta          | Todos                   | No restringido                         | No restringido   |
| Socio de cuenta               | Todos                   | No restringido                         | No restringido   |
| Cuenta relacionada con cuenta | Todos                   | No restringido                         | No restringido   |
| Actividad                     | Actividades compartidas | Protegido según visibilidad del equipo | Protegido según visibilidad del equipo                 |
|                               | Otras áreas temáticas   | Protegida                              | Protegida  |
| Activo                        | Todos                   | Protegido según cuenta                 | Protegido según cuenta                                 |
| Campaña                       | Todos                   | No restringido                         | No restringido   |
| Contacto                      | Todos                   | Protegida                              | Protegida  |
| Objetos personalizados 1-15   | Todos                   | Protegida                              | Protegida  |
| Empleado                      | Todos                   | No restringido                         | No restringido   |
| Unidad familiar               | Todos                   | Protegida                              | Protegida  |
| Oportunidad potencial         | Todos                   | Protegida                              | Protegida  |
| Oportunidad                   | Todos                   | Protegida                              | Protegida  |
| Competidor de oportunidad     | Todos                   | No restringido                         | No restringido   |
| Socio de oportunidad          | Todos                   | No restringido                         | No restringido   |
| Ingresos por producto         | Todos                   | Protegida                              | Protegido según tipo de registro de oportunidad de los |



| Tipo de registro       | Área temática | Visibilidad del gerente                       | Visibilidad del equipo                        |
|------------------------|---------------|---|---|
|                        |               |   | ingresos por productos                        |
| Cuota                  | Todos         | Protegido según visibilidad del administrador | Protegido según visibilidad del administrador |
| Contacto de relaciones | Todos         | No restringido                                | No restringido                                |
| Solicitud de servicio  | Todos         | Protegida                                     | Protegida                                     |

## Notas:

1. Se activa visibilidad de tipo de registro basada en rol en todos los tipos de registro.
2. Se activa visibilidad de libro en Oracle CRM On Demand Answers para los siguientes tipos de registro: Cuenta, Actividad, Activo (según la cuenta), Contacto, Unidad familiar, Oportunidad potencial, Oportunidad, Ingresos por productos, Solicitud de servicio y Objetos personalizados del 1 al 15. La visibilidad de libro en áreas temáticas de informe muestra registros en el libro actual, pero en las áreas temáticas de datos analíticos se muestran registros incluidos en los sublibros.

## Acerca de los informes predefinidos

Oracle CRM On Demand ofrece una serie de informes predefinidos. No puede editar ni eliminar estos informes. No obstante, puede abrirlos, editarlos y guardarlos con nombres diferentes. Puede utilizarlos para formar las bases de un nuevo informe personalizado. Estos informes se encuentran en la página inicial de informes y están organizados en las siguientes secciones:

- Listas rápidas
- Análisis por pipeline
- Efectividad de las ventas
- Clientes
- Servicio
- Efectividad de marketing
- Seguimiento del uso

### Listas rápidas

En la siguiente tabla se detalla la información.

| Nombre del informe | Descripción |
|--------------------|-------------|
|--------------------|-------------|

| Nombre del informe                  | Descripción   |
|-------------------------------------|---|
| Oportunidades por cuenta            | Muestra un lista de todas sus oportunidades por cuenta                            |
| Oportunidades por etapa de ventas   | Muestra un lista de todas sus oportunidades por etapa de ventas                   |
| Actividades por oportunidad         | Crea y evalúa una lista de todas sus actividades por oportunidad                  |
| Cuentas por representante de ventas | Muestra un lista de todas sus cuentas por representante de ventas                 |
| Lista de correo de contactos        | Muestra e imprime una lista de todas sus contactos por cuenta                     |
| Lista de empleados                  | Muestra una lista completa de los usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía |

## Análisis por pipeline

En la siguiente tabla se detalla la información.

| Nombre del informe  | Descripción   |
|---|---|
| Análisis por pipeline                                       | Analiza el pipeline para identificar oportunidades y retos  |
| Análisis de ingresos de oportunidad                         | Analiza sus ingresos de oportunidad   |
| Análisis de calidad del pipeline                            | Evalúa la calidad de los negocios e identifica los que resulten clave y que se puedan tener en cuenta y cerrar rápidamente          |
| Análisis de pipeline del equipo                             | Realiza un análisis global de sus negocios por equipo   |
| Diez mejores oportunidades                                  | Ve y analiza los diez mejores negocios  |
| Análisis histórico por pipeline                             | Analiza el pipeline en función de una base histórica para evaluar el rendimiento actual en comparación con las expectativas pasadas |
| Análisis histórico trimestral de ingresos esperados         | Compara los ingresos históricos previstos con los ingresos actuales con carácter trimestral   |
| Análisis histórico trimestral de ingresos por oportunidades | Compara los ingresos históricos por oportunidad con los ingresos actuales con carácter trimestral                                   |
| Análisis trimestral de ingresos cerrados                    | Compara los ingresos cerrados del último trimestre con los ingresos actuales  |
| Oportunidad respecto a Ingresos                             | Ofrece una visión del rendimiento de los  |

| Nombre del informe                       | Descripción  |
|--|--|
| esperados respecto a Ingresos cerrados   | ingresos trimestrales  |
| Análisis de historial de etapa de ventas | Analiza la actividad del pipeline y otras métricas del historial de la etapa de ventas |

## Efectividad de las ventas

En la siguiente tabla se detalla la información.

| Nombre del informe  | Descripción   |
|---|---|
| Empleados con mejores resultados                              | Visualiza, analiza e identifica los mejores resultados por regiones, sectores, etc. |
| Análisis trimestral de eficacia de ventas                     | Analiza la eficacia de ventas trimestre a trimestre por subordinado                 |
| Análisis de la efectividad de las ventas del equipo           | Analiza la efectividad de las ventas por equipo                                     |
| Análisis de actividad del equipo                              | Analiza la actividad del equipo para mejorar la productividad                       |
| Análisis de porcentaje de oportunidades ganadas por el equipo | Evalúa la efectividad del porcentaje de oportunidades ganadas del equipo            |
| Análisis del ciclo de ventas promedio del equipo              | Analiza la efectividad del ciclo de ventas promedio del equipo                      |

## Clientes

En la siguiente tabla se detalla la información.

| Nombre del informe                          | Descripción  |
|---|--|
| Nº de análisis de oportunidades por cuentas | Analiza el número total de cuentas con oportunidades por datos demográficos diferentes |
| Nº de análisis de cuentas                   | Analiza el número total de cuentas por datos demográficos diferentes                   |
| Análisis de contactos por oportunidades     | Analiza el número de contactos con oportunidades por varios criterios                  |
| Análisis de contactos por compañías         | Analiza el número de contactos por criterios de cuenta                                 |
| 10 mejores clientes                         | Visualiza y analiza sus diez mejores cuentas   |
| Análisis por cuenta                         | Analiza sus cuentas y clientes   |

| Nombre del informe                        | Descripción   |
|---|---|
| Análisis de ingresos cerrados por cuentas | Analiza los ingresos cerrados por datos demográficos de cuentas |

## Servicio

En la siguiente tabla se detalla la información.

| Nombre del informe   | Descripción   |
|--|---|
| Análisis del servicio                                      | Identifica problemas de servicio importantes y controla las tendencias de servicio de su área   |
| Lista de informes de servicio                              | Revisa una lista con sus solicitudes de servicio importantes. Los datos se actualizan a diario. |
| Análisis de antigüedad de solicitudes de servicio actuales | Analiza y gestiona la antigüedad de sus solicitudes de servicio.                                |
| Análisis de solicitudes de servicio abiertas               | Evalúa y analiza las solicitudes de servicio abiertas.  |
| Nº de análisis de solicitudes de servicio                  | Evalúa y analiza el número total de solicitudes de servicio.                                    |
| Análisis de servicio del equipo                            | Analiza las solicitudes de servicio por miembro del equipo.                                     |

## Efectividad de marketing

En la siguiente tabla se detalla la información.

| Nombre del informe                                   | Descripción   |
|--|---|
| Estado de campañas activas                           | Analiza métricas de rendimiento para las campañas activas.  |
| Resultados de campañas finalizadas                   | Genera gráficos y compara métricas de rendimiento específicas para campañas finalizadas.            |
| Efectividad de la campaña por nombre de campaña      | Evalúa las métricas de rendimiento seleccionadas para campañas finalizadas.                         |
| Efectividad de la campaña por tipo                   | Evalúa las métricas de rendimiento seleccionadas por tipo de campaña para las campañas finalizadas. |
| Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales | Analiza la antigüedad, el seguimiento y las tendencias de estado de los clientes potenciales.       |
| Análisis de origen de oportunidad potencial          | Analiza las tendencias de volumen para los clientes potenciales por fuente de clientes potenciales. |
| Análisis de fuente de                                | Realiza un seguimiento de la tendencia para las   |

| Nombre del informe  | Descripción  |
|---|--|
| oportunidad por fecha de cierre                             | fuentes de clientes potenciales para oportunidades en función de la fecha de cierre de la oportunidad.   |
| Análisis del origen de la oportunidad por fecha de creación | Realiza un seguimiento de la tendencia para las fuentes de clientes potenciales para oportunidades en función de la fecha de creación de la oportunidad. |
| Ingresos previstos  | Realiza una estimación de los ingresos cerrados futuros. La estimación se basa en las métricas de rendimiento pasadas.                                   |

## Seguimiento del uso

Los informes Seguimiento del uso están disponibles para los usuarios con el privilegio Seguimiento del uso. En la siguiente tabla se detalla la información.

| Nombre del informe                                       | Descripción  |
|--|--|
| Análisis de uso del objeto de la aplicación              | Analiza el uso del tipo de registro en la aplicación por trimestre natural del año seleccionado.             |
| Análisis de la adopción del usuario                      | Analiza la adopción del usuario de la aplicación según los inicios de sesión de usuario.                     |
| Información general de instalación y configuración       | Muestra un resumen de los detalles de instalación y configuración de la aplicación de la compañía.           |
| Inicios de sesión de usuario por rol                     | Muestra y analiza los inicios de sesión de usuario por año y mes natural.                                    |
| Inicios de sesión de usuario por los 25 mejores usuarios | Muestra y analiza los principales inicios de sesión de usuario por año y mes natural.                        |
| 10 páginas más vistas                                    | Muestra y analiza el rendimiento de las 10 páginas más vistas de la aplicación.                              |
| Rendimiento de datos analíticos                          | Muestra un análisis del rendimiento de las consultas y los cuadros de mandos de informes y datos analíticos. |

## Métricas de informes

Las siguientes métricas aparecen en algunos de los informes anteriores:

- **Tamaño promedio del negocio.** Tamaño promedio del negocio basado en los ingresos por oportunidad, que se convierten a la moneda predeterminada del usuario.
- **Costo por venta cerrada.** Costo dividido por el número de ganancias.
- **Costo por oportunidad potencial.** Costo dividido por el número de oportunidades potenciales.

- **ROI (retorno de inversión).** El coeficiente de retorno de inversión se calcula mediante los ingresos totales por oportunidad derivados de la campaña (ganancia) y el costo total real de la campaña (costo). La fórmula es (ganancia menos costo) dividido entre el costo.
- **Porcentaje de oportunidades ganadas.** Porcentaje de las oportunidades ganadas.

## Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers admite varias formas de opciones de calendario:

- **Trimestre natural.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. Cada mes es un mes completo y, además, empieza y finaliza en la misma fecha.
- **Modelo 5-4-4.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año fiscal puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. El primer mes dura 5 semanas y el segundo y el tercero duran 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año fiscal puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. El primer y segundo mes duran cuatro semanas, mientras que el tercero dura 5 semanas.
- **Calendario fiscal personalizado.** Un tipo de calendario fiscal con fechas de inicio y fin exclusivas cada año. También permite a una compañía gestionar los años de forma exclusiva que tengan 53 semanas o una semana bisiesta.

La dimensión de la fecha se genera para 20 años (de 2000 a 2020) para todos los tipos de calendario, salvo para el tipo de calendario fiscal personalizado. Por tanto, las compañías que se definan con los tipos de calendario trimestre natural, 4-4-5 o 5-4-4 pueden analizar sus métricas fiscales para los datos con fechas que se encuentren dentro de este rango (2000 a 2020). No es posible analizar datos por períodos fiscales o naturales cuando se accede o se participa mediante dimensiones de fecha que se encuentran fuera de este rango.

En el caso de las compañías que se basan en un calendario fiscal personalizado, pueden analizar las métricas fiscales mediante la dimensión de fecha solo para los años definidos en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, si define el calendario fiscal para los años comprendidos entre 2000 y 2020, entonces puede analizar las métricas fiscales sólo para estos 11 años. En caso de que un registro se cree, inicie o finalice en una fecha que se encuentre fuera de rango, dicho registro aún podrá verse en los informes de Oracle CRM On Demand Answers, siempre que no se acceda o participe mediante la tabla de dimensión de fecha.

Debe estar familiarizado con las siguientes consideraciones cuando la compañía utilice un calendario fiscal personalizado:

- Si la compañía cambia el tipo de calendario fiscal de un calendario fiscal regular o estándar (trimestre natural, 4-4-5 o 5-4-4) a un calendario fiscal personalizado, el cambio no será inmediato. Su compañía debe solicitar un ETL completo (extraer, transformar y cargar) para el cambio se pueda realizar.
- Si la compañía cambia el calendario fiscal de un calendario fiscal regular o estándar a un calendario fiscal personalizado, no es posible analizar las instantáneas del pipeline históricas en Oracle CRM On Demand

Answers para los años fiscales que no se hayan definido en el calendario fiscal personalizado. Las instantáneas históricas no se pueden alinear con la nueva definición de calendario.

- En caso de que la compañía cambie la definición de calendario fiscal personalizado para el año existente, dicho cambio no se reflejará hasta que no se realice un ETL completo.
- Tanto la definición de calendario fiscal personalizado para nuevas compañías como las definiciones de calendario de nuevos años fiscales para las compañías existentes se procesan durante la actualización nocturna.
- El campo de código del calendario fiscal de la dimensión de fecha se puede utilizar para descodificar la definición de calendario fiscal para las compañías en un calendario fiscal regular o estándar. No obstante, en el caso de las compañías que utilizan un calendario fiscal personalizado, no se puede garantizar la coherencia del código y, por tanto, no se puede descodificar de forma fiable.
- Las compañías que decidan utilizar un calendario fiscal personalizado deben introducir las definiciones del calendario fiscal, a partir del año más anterior disponible y seguir posteriormente sin ningún hueco en las definiciones de año fiscal. Si desea establecer definiciones de calendario para años anteriores, puede hacerlo, pero debe solicitar un ETL completo.

## Gestión de informes

Para gestionar informes, realice las siguientes tareas:

- [Configurar carpetas de informes](#) (en la página 768)
- [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "[Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#)." en la página 769)
- [Revisar datos de informes](#) (en la página 772)
- [Imprimir informes](#) (en la página 772)
- [Ejecutar informes](#) (en la página 773)
- [Descargar informes](#) (en la página 775)
- [Eliminación de informes](#) (consulte "[Eliminar informes](#)" en la página 777)
- [Cambio de nombre de los informes](#) (consulte "[Cambiar el nombre a los informes](#)" en la página 777)
- [Copia y movimiento de informes](#) (en la página 778)

Si el rol incluye el privilegio Gestionar informes personalizados, puede realizar estos procedimientos adicionales:

- [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 779)
- [Designación de informes personalizados como públicos](#) (consulte "[Designar informes personalizados como públicos](#)" en la página 1009)

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Informes](#) (en la página 753)

## Configurar carpetas de informes

Puede configurar carpetas de informes y limitar la visibilidad de las carpetas para los usuarios. Una vez hecho, sólo los usuarios que tengan permisos de visibilidad a determinadas carpetas podrán verlas en sus páginas iniciales de informes.

La configuración de las carpetas de informes consta de los siguientes pasos generales:

- 1 Crear carpetas y subcarpetas (en Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Asigne la visibilidad de las carpetas para los usuarios (en las páginas de administración de Oracle CRM On Demand).  
  
Para obtener más información sobre la configuración de la visibilidad para los usuarios, consulte [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "[Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#)." en la página 769).
- 3 Rellene las carpetas con informes (en Oracle CRM On Demand Answers).

**Nota:** para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar informes personalizados.

### *Para crear una carpeta de informes*

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Gestionar análisis.
- 4 En la ventana Gestionar análisis, seleccione una de las siguientes opciones:
  - Mis carpetas Almacena la nueva carpeta en su directorio de carpetas privado.
  - Carpetas compartidas. Almacena la nueva carpeta en la carpeta compartida para toda la compañía.
- 5 Si desea crear la carpeta como una subcarpeta u otra carpeta, abra la carpeta principal.
- 6 Haga clic en Crear nueva carpeta.
- 7 Introduzca el nombre y la descripción de la carpeta.  
  
**NOTA:** limite los nombres de las carpetas de informes a 255 caracteres o menos. No es posible configurar la visibilidad para carpetas de informes compartidos con nombres que tengan más de 255 caracteres.
- 8 Haga clic en Crear Carpeta.



Una vez creada, la carpeta aparece en la página inicial de informes. Todos los usuarios con acceso a la carpeta Análisis personalizados compartidos podrán ver las carpetas compartidas para toda la compañía creadas recientemente. Si es necesario, puede restringir la visibilidad de la carpeta compartida enlazando roles de usuario a la carpeta. Si no hay roles de usuario enlazados a la carpeta, la visibilidad permanece como pública.

Cuando se crea una carpeta nueva en Mis carpetas, aparece como visible en la carpeta Mis Análisis disponible desde la ficha Informes de Oracle CRM On Demand. Esta carpeta sólo contiene informes privados. Los otros usuarios no pueden verlos.

Para obtener más información, consulte [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos." en la página 769).

#### ***Para cambiar el nombre de una carpeta***

- 1 En la ventana Gestionar análisis, en la fila de carpetas, haga clic en Cambiar nombre.
- 2 Introduzca el nuevo nombre.
- 3 (Recomendado) Seleccione la opción de mantener las referencias al nombre antiguo para este elemento.
- 4 Haga clic en Actualizar.

#### ***Para eliminar una carpeta***

- En la ventana Gestionar análisis, en la fila de carpetas, haga clic en Suprimir y, a continuación, confirme la acción.

#### ***Para rellenar un carpeta de informes con informes***

- Realice una de las siguientes acciones:
  - Cree el informe y guárdelo en la carpeta.
  - Copie o mueva un informe guardado existente de una carpeta a otra.

Para obtener más información sobre cómo copiar y mover informes, consulte [Cómo mover y copiar informes](#) (consulte "Copia y movimiento de informes" en la página 778).

## **Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos.**

De forma predeterminada, todos los roles de usuario pueden ver todas las carpetas compartidas. Puede sustituir el valor predeterminado vinculando manualmente los roles específicos a carpetas individuales. Sin embargo, si vincula manualmente un rol de usuario a una carpeta, Oracle CRM On Demand revoca la visibilidad de los demás roles de usuario (excepto del rol de administrador) para esa carpeta. Debe continuar vinculando manualmente cada rol que deba tener visibilidad.

Si vincula un rol a una carpeta con subcarpetas, dicho rol también se vincula a todas sus subcarpetas. Para cambiar esto, desplácese a la subcarpeta y realiza los cambios necesarios.

El rol de administrador puede ver todas las carpetas en todo momento. Por tanto, el rol de administrador no se puede vincular manualmente ni quitar de una carpeta. Los roles personalizados creados al copiar el rol de administrador heredan la misma visibilidad en todas las carpetas en todo momento, con independencia de si el rol está vinculado manualmente o no a las carpetas.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenido.

### ***Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos.***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página de Oracle CRM On Demand (no de Oracle CRM On Demand Answers), haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la Página inicial de administración, en la sección Administración de contenido, haga clic en el enlace Administración de contenido.
- 3 En la página Administración de contenido, en la sección Carpetas de informes, haga clic en el vínculo Análisis personalizados compartidos.

La página Lista de carpetas muestra todas las subcarpetas de la carpeta principal Análisis personalizados compartidos.

**NOTA:** Todos los usuarios pueden ver la carpeta raíz Análisis personalizados compartidos.

- 4 Seleccione una carpeta de la siguiente forma:
  - Si la carpeta en la que desea configurar la visibilidad está en una carpeta de nivel superior, haga clic en el nombre de la carpeta.
  - Si la carpeta en la que desea configurar la visibilidad es una subcarpeta, haga clic en el enlace Subcarpetas de la carpeta principal hasta llegar a la carpeta que desee y, a continuación, haga clic en el nombre de la carpeta.
- 5 Para otorgar determinada visibilidad a los roles de la carpeta:
  - a En la página Detalles de carpeta, haga clic en Añadir roles.
  - b Haga clic en el icono Buscar que se encuentra junto a cada campo para vincular los roles de usuario.
  - c Haga clic en Guardar.
- 6 Para quitar un rol al que anteriormente se haya otorgado visibilidad en la carpeta:
  - a En la página Detalles de carpeta, en el menú de nivel de registro del rol, seleccione Quitar.
  - b Confirme que desea quitar el rol de la carpeta.
- 7 Para que un rol de usuario no pueda ver una carpeta de informes, haga clic en Quitar.
- 8 Haga clic en Guardar.

**CONSEJO:** al definir la visibilidad de una subcarpeta, puede hacer clic en el nombre de la carpeta en el campo Carpeta principal para volver a la página Detalles de carpeta de la carpeta principal.

## Compartir informes privados

La visibilidad de la carpeta de informes privados del usuario Mis análisis está restringida únicamente al usuario de la sesión de Oracle CRM On Demand. La carpeta Mis análisis contiene informes creados por el usuario y después guardados como privados. Los usuarios con el privilegio Administrar informes personalizados pueden compartir informes privados con otros usuarios si los guardan en Carpeta compartida por toda la compañía.

### *Para compartir un informe privado*

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.
- 4 En el cuadro de diálogo Abrir análisis, desplácese hasta un análisis y haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, haga clic en Guardar.
- 6 En el cuadro de diálogo Guardar análisis, seleccione una carpeta de destino (como Carpeta compartida por toda la compañía) en la carpeta Carpetas compartidas y haga clic en Aceptar.

## Acerca de compartir y ocultar informes predefinidos

Todos los usuarios de la compañía comparten los informes predefinidos.

El privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos controla si se muestran o no los análisis predefinidos compartidos a los usuarios con roles específicos. Si Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos está habilitado para un rol de usuario, todos los análisis predefinidos compartidos aparecen en la ficha Informes. Si el privilegio no está habilitado para el rol de usuario, se ocultan todos los análisis predefinidos.

Para ocultar determinados informes predefinidos compartidos y mostrar otros, desactive el privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos. Se ocultan todos los informes predefinidos compartidos. A continuación, para compartir determinados informes predefinidos, vaya a Oracle CRM On Demand Answers, abra el informe que desea compartir y guárdelo en una carpeta compartida en la Carpeta compartida por toda la compañía. Configure la visibilidad de la carpeta compartida si es necesario.

**NOTA:** El privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos determina si se muestran o no los informes predefinidos en la página inicial de informes. No afecta a las demás páginas iniciales o cuadros de mandos predefinidos. Por tanto, si se selecciona el privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos, los informes predefinidos aparecen en la página inicial de informes así como en los cuadros de mandos predefinidos y en las demás páginas iniciales. Si no se selecciona, los informes predefinidos aparecen en los cuadros de mandos predefinidos y en otras páginas iniciales, pero no en la página inicial de informes.

## Revisar datos de informes

Los datos de informes se muestran en listas, tablas, diagramas o gráficas. En muchos informes, puede seleccionar varias categorías para reorganizar los mismos datos desde una perspectiva diferente. Por ejemplo, puede mostrar sus cuentas agrupadas por región y después cambiar la selección para mostrar los mismos datos agrupados por sector.

En las listas y tablas, los valores nulos aparecen como campos vacíos, excepto los siguientes:

- Campos de ID, como ID de cuenta, ID de contacto, etc., donde aparecen como valores negativos
- Campos de nombres de registros, como Nombre de cuenta, Nombre completo del contacto, Nombre de objeto personalizado 1, etc., donde aparecen como *Sin especificar*

En los diagramas y gráficas, también puede profundizar en cada segmento para ver los registros que incluye dicho segmento.

Para comparar cifras relativas y absolutas, muchos informes de gráficas también muestran una tabla de métricas de datos compatibles.

### *Para cambiar la perspectiva del informe*

- En la lista desplegable, seleccione otra categoría para volver a organizar los mismos datos desde otra perspectiva.

### *Para ver los registros correspondientes a un segmento del diagrama o gráfica*

- En el diagrama, haga clic en un segmento de la gráfica circular o gráfica de barras.  
Se muestra una lista de las oportunidades, cuentas o solicitudes de servicio subyacentes que contribuyen a ese segmento.

## Imprimir informes

Puede imprimir informes desde la página inicial de informes o, si su rol incluye el privilegio Administrar informes personalizados, desde Oracle CRM On Demand Answers.

**CONSEJO:** la impresión en modo horizontal optimiza la apariencia de los informes.

### *Para imprimir un informe desde la página inicial de informes*

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes. Haga clic en el enlace del informe que desea imprimir:
  - Para imprimir un informe predefinido, haga clic en el enlace del informe en la página inicial de informes.
  - Para imprimir un informe personalizado, profundice en la carpeta Mis Análisis o Análisis compartidos y haga clic en el enlace del informe personalizado.

- 3 Desplácese hacia la parte inferior de la página de informes, haga clic en Apto para impresión y, a continuación, seleccione HTML o PDF, según el formato que desee.  
El informe se abre en una ventana independiente.
- 4 En la ventana del informe, en el menú del explorador, seleccione Archivo y, a continuación, Imprimir.
- 5 En la ventana de impresión, seleccione sus preferencias e imprima el informe.
- 6 Cierre la ventana del informe.

#### ***Para imprimir un informe desde Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En la página de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.
- 4 En el cuadro de diálogo Abrir análisis, busque y seleccione el análisis que desea imprimir y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, en la barra de título, haga clic en Presentación preliminar de análisis.
- 6 Desplácese hacia la parte inferior del informe, haga clic en Apto para impresión y, a continuación, seleccione HTML o PDF.  
El informe se abre en una ventana independiente.
- 7 En la ventana del informe, en el menú del explorador, seleccione Archivo y, a continuación, Imprimir.
- 8 En la ventana de impresión, seleccione sus preferencias e imprima el informe.
- 9 Cierre la ventana del informe.

## **Ejecutar informes**

Aunque puede ver los informes en distintas páginas de la aplicación, la Página inicial de informes ofrece un punto de acceso común para todos los informes predefinidos e informes personalizados públicos.

#### ***Para ejecutar un informe***

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.  
La Página inicial de informes agrupa los informes en estas categorías:

| Categoría | Descripción |
|-----------|-------------|
|-----------|-------------|

| Categoría                          | Descripción  |
|------------------------------------|--|
| Informes y análisis personalizados | Todos los informes personalizados los crean los usuarios de la compañía. Los informes publicados para algunos o todos los empleados corresponden a Análisis personalizados compartidos, mientras que los informes privados corresponden a Mis análisis. Sólo los usuarios cuyo rol incluye el privilegio Gestionar informes personalizados pueden crear informes personalizados mediante el enlace Diseñar análisis. |
| Listas rápidas                     | Informes utilizados para generar informes de lista estándar y no para datos analíticos interactivos o gráficos.  |
| Análisis por pipeline              | Informes que ayudan a evaluar la efectividad de las ventas y de los equipos de la compañía.  |
| Efectividad de las ventas          | Informes que ayudan a evaluar las tendencias y el rendimiento histórico y actual de los pipelines de la compañía.  |
| Clientes                           | Informes que permiten evaluar la calidad y la demografía de las cuentas y los contactos.   |
| Servicio                           | Informes que permiten evaluar la eficacia de la organización de servicio.  |
| Comunicaciones                     | Informes que facilitan la evaluación de estadísticas relativas al uso de Oracle Contact On Demand, basados en cada grupo de trabajo y proyecto.<br><br>Aparece la sección Comunicaciones si su rol de usuario dispone del privilegio de visualización de este panel de control.  |
| Eficacia de marketing              | Informes que ayudan a evaluar la eficacia de la campaña y actividades de gestión de pistas.  |

- 2 En la Página inicial de informes, haga clic en el enlace del informe predefinido que desee ejecutar o bien, profundice en una carpeta para hacer clic en el enlace de un informe personalizado que desee ejecutar. Aparecerá la información del informe en la página Informes.
- 3 En función del informe específico, puede realizar lo siguiente en la página Informes:
  - Para mostrar los datos desde una perspectiva distinta, seleccione otras opciones en las listas desplegables.
  - Para ver los totales exactos correspondientes a un segmento de una gráfica, coloque el puntero sobre el segmento.
  - Para ver los registros pertenecientes a un segmento, haga clic en el segmento. Aparecerá la lista de los registros con sus datos específicos.
  - Para filtrar por un nivel de informes, seleccione una opción en la lista desplegable Nivel de informes:

| Nivel de informes    | Descripción  |
|----------------------|--|
| (Todas las opciones) | Informe que se ejecuta sobre datos pertenecientes a cualquier usuario que el usuario de la sesión puede ver en Oracle CRM On Demand Answers. |

| Nivel de informes | Descripción  |
|-------------------|--|
| 0                 | Ejecución de informes sobre datos pertenecientes sólo al usuario de la sesión.   |
| 1                 | Ejecución de informes sobre datos pertenecientes a usuarios de 1 nivel por debajo del usuario de la sesión en la jerarquía de la organización y todos los niveles por encima del nivel seleccionado.   |
| 2                 | Ejecución de informes sobre datos pertenecientes a usuarios de 2 niveles por debajo del usuario de la sesión en la jerarquía de la organización y todos los niveles por encima del nivel seleccionado. |

- Para descargar el informe, desplácese hacia la parte inferior de la página de informes, haga clic en Descargar, seleccione la opción que desee y, a continuación, siga las instrucciones que se muestran en pantalla para descargar el informe.
- Para actualizar el informe con datos actualizados en tiempo real (disponibles para la mayoría de los informes, pero no todos), haga clic en el botón Actualizar situado en la parte inferior de la página.
- Para imprimir el informe, haga clic en el enlace Apto para impresión que aparece en la parte inferior de la página.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Informes](#) (en la página 753)
- [Revisar datos de informes](#) (en la página 772)

## Descargar informes

Puede descargar informes desde la página inicial de informes o, si su rol incluye el privilegio Administrar informes personalizados, desde Oracle CRM On Demand Answers.

### *Para descargar un informe desde la página inicial de informes*

- 1 Haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informe, haga clic en el enlace del informe que desee descargar.
- 3 Desplácese a la parte inferior de la página del informe, haga clic en el enlace Descarga y seleccione una de las siguientes opciones de la lista desplegable:
  - Descargar a Excel (para Excel 2002 y versiones posteriores)
  - Descargar a Excel 2000

**NOTA:** No se admite la descarga de gráficas en Excel 2000, únicamente se pueden descargar datos.

- Descargar datos (.csv)
- Descargar datos (.txt)
- Descargar página Web (MHTML)

- 4 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para descargar el informe.
- 5 Haga clic en Volver a la Página inicial de informes para regresar a la Página inicial de informes.

### ***Para descargar un informe desde Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis.  
  
Oracle CRM On Demand Answers aparece en una página distinta, independiente de las demás páginas de Oracle CRM On Demand.
- 3 En la sección Abrir análisis existente, haga clic en Abrir análisis.
- 4 En el cuadro de diálogo Abrir análisis, busque y seleccione el análisis que desea descargar y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, en la barra de título, haga clic en Presentación preliminar de análisis.
- 6 Desplácese a la parte inferior del informe, haga clic en el enlace Descarga y seleccione una de las siguientes opciones:
  - Descargar a Excel (para Excel 2002 y versiones posteriores)
  - Descargar a Excel (2000)
  - Descargar datos (.csv)
  - Descargar datos (.txt)
  - Descargar página Web (MHTML)
- 7 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para descargar el informe.
- 8 Haga clic en Cerrar ventana en la esquina superior derecha del informe para volver a la página de Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Haga clic en Cerrar ventana en la página de Oracle CRM On Demand Answers para volver a la Página inicial de informes.



## Importar el informe descargado

En Excel, seleccione Archivo y después, Abrir para importar el informe descargado. Si los datos se muestran en una única columna, seleccione dicha columna y elija Datos y después, Texto en columnas. En algunas versiones de Excel, se puede hacer doble clic también en el icono del archivo descargado en el Explorador de Windows con el fin de importar el informe descargado. Para obtener más información acerca de la compatibilidad con la versión de Excel, póngase en contacto con el equipo de asistencia de TI interno.

## Eliminar informes

Puede eliminar los informes que ha creado. No puede eliminar informes creados por otros usuarios.

### *Para eliminar informes que haya creado*

- 1 Haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis.
- 3 En la página Oracle CRM On Demand Answers, en la sección Gestionar análisis, haga clic en el botón Gestionar análisis.
- 4 En la ventana Gestionar análisis, seleccione la carpeta que contiene el informe.
- 5 En la fila del informe, haga clic en Eliminar y, a continuación, seleccione Sí para confirmar la eliminación.
- 6 Haga clic en Introducción en la parte superior de la página para volver a la página Introducción a las respuestas.

## Cambiar el nombre a los informes

Puede cambiar el nombre a los informes que haya creado. No obstante, sólo puede cambiar el nombre a los informes que usted haya creado y no a los que hayan creado otros usuarios.

### *Para cambiar el nombre de informes que haya creado*

- 1 Haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis.
- 3 En la página Oracle CRM On Demand Answers, en la sección Gestionar análisis, haga clic en el botón Gestionar análisis.

- 4 En la ventana Gestionar análisis, seleccione la carpeta que contiene el informe cuyo nombre desea cambiar.
- 5 En la fila del informe, haga clic en Cambiar nombre.
- 6 Actualice el campo Nombre.
- 7 En caso de que sea necesario, actualice el campo Descripción (hasta 2.000 caracteres).  
Si el informe es público, el texto de los campos Nombre y Descripción se mostrará en la Página inicial de informes de los empleados exactamente igual que lo escribió.
- 8 Haga clic en Actualizar.
- 9 Haga clic en Introducción en la parte superior de la página para volver a la página Introducción a las respuestas.

## Copia y movimiento de informes

Puede copiar un informe de una carpeta a otra de dos maneras:

- Abriendo el informe en la página Crear y ver análisis en Oracle CRM On Demand Answers y, a continuación, guardando el informe en otra carpeta.  
**NOTA:** utilice este método cuando desee copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida.
- Uso de la opción Copiar/Mover de la ventana Gestionar análisis en Oracle CRM On Demand Answers.  
**NOTA:** no utilice este método para copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida.

También puede utilizar la opción Copiar/Mover de la ventana Gestionar análisis en Oracle CRM On Demand Answers para mover un informe de una carpeta a otra.

El siguiente procedimiento describe cómo copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida.

### *Para copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida*

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.
- 4 En el cuadro de diálogo Abrir análisis, desplácese al informe que desee compartir, selecciónelo y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, haga clic en Guardar.
- 6 En el cuadro de diálogo Guardar análisis, desplácese a la carpeta que desea copiar o mover el informe.

7 Haga clic en Aceptar.

El siguiente procedimiento describe cómo copiar y mover un informe de una carpeta a otra.

***Para copiar o mover un informe de una carpeta a otra mediante la ventana Gestionar análisis***

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Gestionar análisis.
- 4 En la ventana Gestionar análisis, en la fila de carpeta, haga clic en Copiar/Mover.
- 5 En el directorio del informe, seleccione la carpeta en la que desea copia o mover el informe.
- 6 Haga clic en Copiar o Mover.

## Introducción a las respuestas (informes personalizados)

**NOTA:** para crear informes personalizados, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar informes personalizados o el privilegio Gestionar informes personales.

La página Introducción a las respuestas incluye enlaces para realizar las siguientes acciones:

- **Abrir análisis existentes.** Haga clic en este enlace para abrir un análisis existente almacenado en su carpeta privada o en una carpeta compartida. Para obtener más información, consulte [Gestión de informes](#) (en la página 767).
- **Gestionar informes.** Haga clic en este enlace para eliminar o cambiar el nombre de un análisis existente. Para obtener más información, consulte [Gestión de informes](#) (en la página 767).
- **Crear análisis nuevos.** Esta sección contiene enlaces a áreas temáticas que constituyen la base del informe personalizado.

### Creación de un análisis nuevo (informe personalizado)

La sección Crear análisis nuevo incluye dos listas de áreas temáticas que puede usar en el informe: las áreas temáticas de Análisis y las áreas temáticas de Informe. En la mayoría de los informes se utilizan datos de una sola área temática. Aunque es posible crear un informe con datos de ambas áreas temáticas, se trata de una tarea avanzada.

Cada área temática contiene campos de datos (organizados en dimensiones) y sus métricas relacionadas.

Las áreas temáticas de Análisis utilizan datos que se compilan durante la noche. Por lo general, contienen datos históricos o de tendencias, o cálculos más complejos que los que se encuentran en las áreas temáticas de Informe. Los informes creados a partir de las áreas temáticas de Análisis muestran la fecha y la hora de la

actualización más reciente en la parte inferior de la páginas. Si es la primera vez que inicia la sesión, los análisis históricos no muestran datos durante las primeras 24 horas.

Las áreas temáticas de Informe proporcionan análisis en tiempo real. Los datos de estos informes pueden cambiar durante la jornada laboral. Los informes creados con las áreas temáticas de Informes tienen un botón Actualizar que permite actualizarlos en tiempo real. Para obtener más información sobre las áreas temáticas, consulte [Acerca de las áreas temáticas en informes](#) (en la página 785).

**Antes de comenzar.** Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que los datos que desea incluir no están disponibles ya en un informe predefinido.
- Familiarícese con las limitaciones de los informes y tipos de registro de información. Para obtener más información, consulte [Acerca de las limitaciones en los informes](#) (en la página 781).
- Revise la información acerca de los informes personalizados. Si ha agregado campos nuevos, puede utilizar esos campos personalizados en un informe. Si ha cambiado los nombres para mostrar de los campos, estos nuevos campos son los que se utilizarán en los informes. Sin embargo, si cambia el nombre de los tipos de registros, por ejemplo, Cuentas, los nuevos nombres no se reflejan en los informes.

**NOTA:** si ha seleccionado la opción de agregar nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

Para crear un informe personalizado, haga clic en una de las áreas temáticas de Análisis o Informe. A continuación, Oracle CRM On Demand Answers le guía por el proceso de configurar el informe personalizado y realizar un análisis dinámico. En este proceso intervienen estos pasos generales:

**1 Paso 1: definir los criterios** (en la página 922)

Configure columnas y filtros. Aplique filtros para determinar los datos que se van a incluir (es opcional, pero se recomienda). Los filtros limitan los datos que se muestran, lo que reduce el tamaño del conjunto de datos y evita que se produzcan problemas de rendimiento.

**2 Paso 2: crear el diseño** (en la página 952)

Añada gráficas o tablas (opcional) para incluir una representación gráfica o alternativa de los datos.

**3 Paso 3: definir las peticiones (opcional)** (en la página 1004)

Añada peticiones que permitan a los usuarios especificar valores de filtro cuando ejecuten el informe.

**4 Paso 4: revisar los informes** (en la página 1009)

Vea los resultados del informe antes de guardarlo.

### ***Para comenzar a crear un informe personalizado***

**1** Haga clic en la ficha Informes situada en la parte superior de la página.

**2** En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en el enlace Diseñar análisis.

Oracle CRM On Demand Answers aparece en una página distinta, independiente de las demás páginas de Oracle CRM On Demand.

- Haga clic en un área temática de Análisis o de Informe.

## Acerca de las limitaciones en los informes

Las limitaciones de los informes se enumeran en las siguientes secciones.

### Generación de informes sobre objetos personalizados

Oracle CRM On Demand Answers ofrece asistencia total para generar informes sobre objetos personalizados. Puede crear un informe sobre los objetos personalizados 1, 2 y 3 y las relaciones de muchos a muchos con cuentas, contactos, oportunidades y solicitudes de servicio mediante áreas temáticas especialmente dedicadas. Use el área temática Objetos personalizados avanzados para crear un informe sobre la relación entre los objetos personalizados 4-15 y otros objetos predefinidos, incluidos los objetos 1, 2 y 3. No obstante, sólo se admite la generación de informes sobre objetos personalizados en las áreas temáticas en tiempo real. No se encuentra disponible en las áreas temáticas de datos históricos.

### Límites de texto de descripción

Los campos de texto de la descripción limitan la cantidad de texto que puede imprimirse en un informe.

- Si el conjunto de caracteres utiliza caracteres de un byte, los primeros 2.000 caracteres aparecen si el tamaño total en bytes es inferior a 4.000.
- Si el conjunto de caracteres utiliza caracteres de varios bytes, los primeros 1.000 caracteres aparecen si el tamaño total en bytes es superior a 2.000.

### Número máximo de filas

El número máximo de registros puede aparecer de la siguiente forma:

- **Vista de tabla.** Para esta vista, el número máximo de registros que pueden aparecer es de 10.000. Este número también controla el número de filas que se pueden descargar. Sin embargo, admite hasta 65.000 filas al descargar archivos CSV o archivos de textos.
- **Vista de tabla dinámica.** Para esta vista, el número máximo de registros que pueden aparecer es de 20.000 y el número máximo de celdas rellenas (filas multiplicadas por columnas) es de 150.000. Las columnas excluidas y ocultas no se consideran en este límite.
- **Listas desplegables.** El número máximo de valores que pueden mostrarse en las listas desplegables es de 1.000. Este número engloba las listas desplegables en condiciones de filtros y los indicadores de informe y del cuadro de mandos.

### Límite de tiempo para la ejecución de consultas

Oracle CRM On Demand Answers proporciona un rendimiento óptimo para consultas e informes al equilibrar el rendimiento de Oracle CRM On Demand. Para minimizar el efecto negativo de las consultas de ejecución larga o consultas desmedidas en el rendimiento general de Oracle CRM On Demand Answers, se ha activado un límite de tiempo para los informes históricos y en tiempo real. Las consultas que superen el límite de tiempo generan un mensaje Error de tiempo de espera. Los límites son normalmente 10 minutos para áreas

temáticas de informe (tiempo real) y 180 minutos para áreas temáticas de datos analíticos (históricas), pero algunas implementaciones tienen límites menores. Para obtener más información sobre la optimización del tiempo de ejecución de consultas, consulte [Acerca del rendimiento de informes](#) (en la página 1054) y [Optimización del rendimiento](#) (en la página 1055).

### Listas de opciones de selección múltiple

Los valores de las listas de opciones multiselección no son compatibles con las áreas temáticas de generación de informes en tiempo real. No obstante, son compatibles con las áreas temáticas de datos históricos para las siguientes áreas temáticas:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Concesionario
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

### Indicador de filtro de columna en análisis combinados

Los indicadores de filtro de columna ofrecen el filtrado general de una columna dentro de una solicitud. No obstante, este indicador de filtro de columna no está disponible en las solicitudes de análisis combinados.

### Visibilidad de libro

Cuando selecciona un libro del selector de libros en un área temática de datos históricos, éste muestra los registros incluidos tanto en el libro como en sus sublibros. No es posible excluir los registros contenidos en los sublibros en las áreas temáticas de datos históricos. Con respecto a las áreas temáticas de generación de informes en tiempo real, muestra sólo los registros asociados con el libro actual y no los registros asociados con los sublibros.

### Tipos de cambio

En caso de que la compañía tenga más de una moneda activa, el administrador de la misma debe configurar las tasas de cambio para cada moneda. Los cambios realizados a las tasas de cambio aparecen en los informes después de que se realiza la actualización nocturna de los datos analíticos. Una única tasa de cambio se determina para cada mes y todas las transacciones realizadas en ese mismo mes usan dicha tasa.

Algunos tipos de registro tienen varios campos de fecha. Sólo se utiliza un campo de fecha para determinar el tipo de cambio del mes. Para las conversiones de monedas de activos, el campo Fecha de compra determina el mes utilizado. Para una oportunidad, se utiliza la fecha de cierre de oportunidades más próxima a la fecha efectiva del tipo de cambio.

### Configuración de ubicación

Si cambia el idioma predeterminado, los elementos de generación de informes se muestran en el último idioma seleccionado. Sin embargo, los datos del informe o del cuadro de mandos dependen del idioma predeterminado de la compañía, independientemente del idioma que usted elija.

### Compatibilidad de fechas

Oracle CRM On Demand Answers admite el análisis de fechas de las métricas mediante la dimensión de fecha para 20 años (de 2000 a 2020) para las compañías que utilizan los modelos de calendario fiscal estándar o trimestre natural. En el caso de las compañías que utilizan el calendario fiscal personalizado, Oracle CRM On Demand Answers puede admitir el análisis de fecha de las métricas sólo para los años definidos en Oracle CRM On Demand. Si se crea un registro fuera de este período, aún podrá visualizar este registro siempre que no se analice mediante la dimensión de fecha.

Las dimensiones de fecha se configuran de forma diferente en áreas temáticas de datos analíticos (históricas) que en áreas de temas de información (tiempo real). En áreas temáticas de datos analíticos sólo hay una dimensión de fecha (estándar o canónica) y es posible que uno varios conjuntos de métricas utilicen fechas diferentes, por lo que dichas métricas se pueden generar por fechas en el rango deseado. En áreas de temas de información, hay una o varias dimensiones de fecha (reproducción de rol) y sólo un único conjunto de métricas, por lo que estas métricas se pueden analizar mediante dimensiones de fechas diferentes.

Por ejemplo, tenga en cuenta que el área temática de datos analíticos del historial de oportunidades, contiene una dimensión de fecha (fecha de cierre) y dos conjuntos de métricas. El conjunto de métricas predeterminado, métricas de oportunidades, se basa en la fecha de cierre; además existe otro conjunto de métricas, métricas de oportunidades por fecha de apertura, que permite el análisis de oportunidades mediante una fecha de apertura. Sin embargo, el área temática de informe de oportunidades contiene dos dimensiones de fecha; fecha de apertura y fecha de cierre y un conjunto de métricas (métricas de oportunidades). La ventaja del uso de la dimensión de fecha del área temática de datos analíticos es que permite el análisis de varias métricas relacionadas para un período completo mediante fechas dentro del rango deseado en un único informe.

En la siguiente tabla se resumen la configuración de las dimensiones entre áreas de temas de información y áreas temáticas de datos analíticos.

| Característica       | Áreas temáticas de datos analíticos | Áreas temáticas de información |
|----------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Dimensiones de fecha | Una                                 | Una o varias                   |
| Conjunto de métricas | Una o varias                        | Una                            |

### Compatibilidad de horas

Todas las horas que se muestran en los informes se proporcionan en la zona horaria de la compañía, por lo que los usuarios que utilicen el informe pueden visualizar los datos coherentes.

### Cuotas de usuarios

Las cuotas de usuarios están disponibles para la generación de informes en las siguientes áreas temáticas: Actividades, Historial de actividades, Oportunidades, Historial de oportunidades, Productos por oportunidad e

Historial de productos por oportunidad. Debe familiarizarse con las siguientes consideraciones a la hora de generar informes sobre las cuotas de usuarios:

- La relación de la cuota de usuario con el año fiscal se basa en el año en que termine el último período del año fiscal. Por ejemplo, si el año fiscal empieza en julio de 2008, entonces los valores de la cuota de usuario definidos por el período del año fiscal de julio de 2008 a junio de 2009 estarán relacionados con el año fiscal 2009.
- Si la compañía cambia la definición de año fiscal, entonces debe eliminar las cuotas de usuario y volver a crearlas en caso de que la acumulación anual y trimestral de los valores de las cuotas para los usuarios debe coincidir con las cuotas de usuarios para Oracle Contact On Demand y Oracle CRM On Demand Answers. Sin embargo, la relación de la cuota de usuario con el año fiscal en Oracle CRM On Demand Answers aún se basa en el año en que termina el último período del año fiscal.
- Las cuotas de usuario están definidas para el nombre de la cuota, la fecha (por mes o más) y usuario. No están definidas a nivel de la oportunidad. En caso de que intente crear registros de las métricas de la cuota o de la oportunidad con el campo de dimensión de oportunidad, es posible que se produzcan errores de ODBC. También pueden producirse errores ODBC cuando se creen informes de la cuota de usuario al nivel del objeto de dimensión que sea inferior al nivel definido o al nivel disponible. Por ejemplo, las cuotas de usuarios se encuentran definidas a nivel mensual. Si intenta crear un informe a nivel de fecha, es posible que se produzca algún error de ODBC.
- Las métricas de las cuotas de usuarios siempre se generan mediante la visibilidad del administrador, independientemente de cuál sea la visibilidad del usuario. Por tanto, no es posible que los usuarios que no sean administradores de la compañía generen informes de las cuotas de usuarios junto con las métricas de oportunidad cuando su visibilidad esté definida como Visibilidad del equipo.
- Se pueden producir errores de ODBC en caso de que cree informes de las métricas de cuotas de usuarios con una dimensión de disconformidad. Por ejemplo, las métricas de las cuotas de usuarios no están definidas en la dimensión de oportunidad en el área temática Historial de oportunidades y, por tanto, se pueden producir errores de ODBC si intenta crear algún informe de cuotas de usuarios y métricas de oportunidad junto con los campos de dimensión de oportunidad.
- Si define más de una cuota para un año determinado, los valores de la cuota de usuario aparecen en los informes en una agregación de todos los tipos de cuotas para dicho año. Debe usar el filtro por la función de métrica si desea que en el informe aparezcan los valores de las cuotas de usuario de los tipos de cuotas seleccionados para dicho año. Por ejemplo, si la cuota de servicio y la cuota de licencia son dos tipos de cuotas para el año fiscal 2009 y sólo desea que aparezca la cuota de servicio en los informes cuando se realicen informes de los ingresos por oportunidad, utilice entonces la siguiente fórmula de métricas por filtro en la columna de los valores de cuotas de usuarios:

**FILTRO("Métrica de cuota". "VALOR DE CUOTA" USANDO (Cuota. "NOMBRE DE CUOTA" = ' Cuota de servicio' ))**

### Asociaciones de objetos personalizados 1, 2 y 3

No puede crear informes sobre muchas de muchas asociaciones entre los objetos personalizados 1, 2 y 3 con los siguientes objetos en Oracle CRM On Demand Answers:

- Actividades
- Activos
- Oportunidades potenciales
- Productos



La relación de muchos a muchos se aplica sólo a los objetos personalizados 1, 2 y 3, así como a la Cuenta, el Contacto, la Solicitud de servicio y la Oportunidad en Oracle CRM On Demand Answers. Esta relación de muchos a muchos aún tiene que aplicarse entre los objetos personalizados 1, 2 y 3, así como con Actividades, Activos, Oportunidades potenciales y Productos. No obstante, los clientes pueden crear informes sobre la relación de uno a muchos entre estos objetos y los objetos personalizados 1, 2 y 3 mediante el área temática Objetos personalizados avanzados.

## Acerca de las áreas temáticas en informes

La página Introducción a las respuestas contiene dos categorías de áreas temáticas: Datos analíticos e Informes. Las áreas temáticas de la categoría Datos analíticos permite generar informes históricos que muestran análisis de tendencias, según los datos que se actualizan por la noche. Las áreas temáticas de la categoría Informes ofrecen análisis de datos de última hora e información en tiempo real.

Las áreas temáticas representan información pertinente para un área concreta del negocio o las necesidades de informes y análisis de destinatarios concretos. Los nombres de áreas temáticas corresponden al tipo de información que contienen, como objetos de dimensión (tipos de registro) y métricas de datos, que los usuarios del negocio desean analizar. Los nombres de áreas temáticas organizan y clasifican esta información en distintas carpetas.

### Áreas temáticas de datos analíticos

Los siguientes enlaces ofrecen información detallada sobre cada área temática, incluido el propósito empresarial, el tipo de relación (de uno a uno, de uno a muchos, de muchos a muchos, etc.) y una lista de las dimensiones y las métricas que se encuentran disponibles:

- [Direcciones de la cuenta](#) (consulte "[Áreas temáticas de datos analíticos de direcciones de cuentas](#)" en la página 792)
- [Historial de cuentas y competidores](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de la competencia y las cuentas](#)" en la página 792)
- [Historial de cuentas y socios](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de socios y cuentas](#)" en la página 795)
- [Historial de cuenta y cuentas relacionadas](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas](#)" en la página 798)
- [Historial de contacto de la cuenta](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de contactos de la cuenta](#)" en la página 800)
- [Historial de cuenta](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de cuentas](#)" en la página 801)
- [Historial del equipo de la cuenta](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos del equipo de la cuenta](#)" en la página 803)
- [Historial de actividad](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de actividad](#)" en la página 804)
- [Historial de activo](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de activos](#)" en la página 806)
- [Historial de actividad de visita](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de actividades de visitas](#)" en la página 807)
- [Historial de la campaña](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de campaña](#)" en la página 809)

- [Historial respuestas de la campaña](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de respuestas de la campaña](#)" en la página 811)
- [Direcciones de contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis de direcciones de contacto](#)" en la página 812)
- [Historial de contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de contactos](#)" en la página 813)
- [Historial de intereses del contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de intereses de contacto](#)" en la página 814)
- [Historial de ingresos del contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de ingresos del contacto](#)" en la página 815)
- [Historial del equipo del contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos del equipo de contactos](#)" en la página 816)
- [Historial de registro del negocio](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de registro del negocio](#)" en la página 817) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de ingreso por productos de registro del negocio](#) (consulte "[Área temática de datos analíticos del historial de ingresos del producto de registro de negocio](#)" en la página 819) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de concesionario](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de concesionario](#)" en la página 821) (sólo Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historial de unidad familiar](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de unidades familiares](#)" en la página 822) (sólo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historial de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidad potencial](#)" en la página 824)
- [Historial de solicitudes de MDF](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de solicitud de MDF](#)" en la página 826) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de eventos de formación médica](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de evento de formación médica](#)" en la página 828) (sólo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historial de oportunidades y competidores](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidades y competidores](#)" en la página 830)
- [Historial de oportunidades y socios](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidades y socios](#)" en la página 832)
- [Historial de oportunidad](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidad](#)" en la página 834)
- [Historial de ingresos de producto de la oportunidad](#) (consulte "[Área temática de datos analíticos del historial de ingresos de productos de la oportunidad](#)" en la página 836)
- [Historial de socios](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de socio](#)" en la página 838) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de pipeline](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de pipeline](#)" en la página 839)
- [Historial de cartera](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de cartera](#)" en la página 841) (sólo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historial de producto](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de producto](#)" en la página 842)

- [Historial de etapas de ventas](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de etapas de ventas](#)" en la página 843)
- [Historial de solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de solicitud de servicio](#)" en la página 845)
- [Historial de producto con precios especiales](#) (consulte "[Áreas temáticas de datos analíticos de historial de producto con precios especiales](#)" en la página 846)
- [Análisis del seguimiento del uso](#) (consulte "[Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso](#)" en la página 849)

## Áreas temáticas de información

Los siguientes enlaces ofrecen información detallada sobre cada área temática, incluido el propósito empresarial, el tipo de relación (de uno a uno, de uno a muchos, de muchos a muchos, etc.) y una lista de las dimensiones y las métricas que se encuentran disponibles:

- [Ingresos por cuenta](#) (consulte "[Áreas temáticas de informe de ingresos por cuenta](#)" en la página 854)
- [Cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas](#)" en la página 856)
- [Cuentas y competidores](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas y competidores](#)" en la página 858)
- [Cuentas y socios](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas y socios](#)" en la página 861)
- [Cuentas y cuentas relacionadas](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas y cuentas relacionadas](#)" en la página 863)
- [Actividades](#) (consulte "[Área temática de informe de actividades](#)" en la página 866)
- [Objetos personalizados avanzados](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados avanzados](#)" en la página 867)
- [Activos](#) (consulte "[Área temática de informe de activos](#)" en la página 875)
- [Planificación de negocio](#) (consulte "[Áreas de temas de información de planificación de negocio](#)" en la página 876)
- [Campañas](#) (consulte "[Área temática de informe de campañas](#)" en la página 878)
- [Relaciones de contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de relaciones de contacto](#)" en la página 880)
- [Contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de contactos](#)" en la página 881)
- [Objeto personalizado 1 y cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas](#)" en la página 882)
- [Objeto personalizado 1 y contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y contactos](#)" en la página 885)
- [Objeto personalizado 1 y oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades](#)" en la página 886)
- [Objeto personalizado 1 y solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio](#)" en la página 888)

- [Objetos personalizados 1](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados](#)" en la página 890)
- [Objeto personalizado 2 y cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas](#)" en la página 882)
- [Objeto personalizado 2 y contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y contactos](#)" en la página 885)
- [Objeto personalizado 2 y oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades](#)" en la página 886)
- [Objeto personalizado 2 y solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio](#)" en la página 888)
- [Objetos personalizados 2](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados](#)" en la página 890)
- [Objeto personalizado 3 y cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas](#)" en la página 882)
- [Objeto personalizado 3 y contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y contactos](#)" en la página 885)
- [Objeto personalizado 3 y oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades](#)" en la página 886)
- [Objeto personalizado 3 y solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio](#)" en la página 888)
- [Objetos personalizados 3](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados](#)" en la página 890)
- [Pronósticos](#) (consulte "[Área temática de informe de pronósticos](#)" en la página 892)
- [Unidades familiares](#) (consulte "[Área temática de informe de unidades familiares](#)" en la página 897) (sólo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Oportunidades potenciales](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades potenciales](#)" en la página 900)
- [Área temática de oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades](#)" en la página 902)
- [Oportunidades y competidores](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades y competidores](#)" en la página 904)
- [Oportunidades y socios](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades y socios](#)" en la página 907)
- [Oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de ingresos de productos de la oportunidad](#)" en la página 909)
- [Equipo de oportunidad](#) (consulte "[Área temática de informe de equipo de oportunidad](#)" en la página 910)
- [Socios](#) (consulte "[Área temática de informe de socios](#)" en la página 911) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Entrega de contenido personalizado](#) (consulte "[Área temática de informe de entrega de contenido personalizado](#)" en la página 913) (sólo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de solicitudes de servicio](#)" en la página 917)

- [Actividades compartidas](#) (consulte "[Área temática de informe de actividades compartidas](#)" en la página 918)

En la tabla siguiente se muestran los cinco tipos de áreas temáticas que utiliza Oracle CRM On Demand.

| Tipo de área temática    | Descripción   |
|--------------------------|---|
| Simple                   | <p>Este tipo de área temática consta de una única tabla de datos que contiene todas las métricas del tipo de registro principal. El informe siempre proporciona un resultado que se puede entender. Es decir, sea cual sea la combinación de atributos y métricas que seleccione para el informe, éste siempre devolverá un resultado que reflejará los datos de Oracle CRM On Demand.</p> <p>Las áreas temáticas simples son adecuadas cuando desea generar informes sobre un único conjunto de métricas. Permiten profundizar en los detalles de los datos de transacción.</p>  |
| Varios datos             | <p>Este tipo de área temática consta de dos o más tablas de datos con distintos niveles dimensionales. Las tablas de datos se unen por dimensiones conformes (compartidas). El tipo de varios datos permite realizar un análisis de datos combinados.</p> <p>No todas las dimensiones tienen relación con todas las tablas de datos. Por ejemplo, la tabla de métricas de cuota sólo está relacionada con las dimensiones Propiedad del usuario, Cuota y Fecha. Estas dimensiones también se denominan dimensiones de conformidad en la terminología de modelos dimensionales. En un área temática de varios datos, si selecciona atributos de una dimensión y una métrica de datos que no tienen relación directa la una con la otra, el informe no funcionará correctamente. En algunos casos, el campo de métrica estará vacío o aparecerá un error en el informe.</p> <p>Las áreas temáticas de varios datos son adecuadas cuando desea generar un informe sobre varios conjuntos de métricas, pero relacionados.</p> |
| Resumen                  | <p>Este tipo de área temática consta de una única tabla de datos resumidos. Permite realizar análisis de resumen de métricas que utilizan una dimensión clave. Se denomina <i>resumen</i> porque proporciona información de resumen de una dimensión o tipo de registro determinado en los datos analíticos de Oracle CRM On Demand, como el tipo de registro de cuenta. Para esta área temática, puede obtener toda la funcionalidad de CRM relacionada con las métricas, como ingresos por ventas, solicitudes de servicio, actividades y métricas de oportunidades potenciales.</p> <p>Las áreas temáticas de resumen son adecuadas si desea obtener resúmenes de métricas, con una dimensión clave, pero sin analizar estas métricas, con otras dimensiones.</p>  |
| De muchos a muchos (M:M) | <p>Este tipo de área temática representa relaciones de muchos a muchos y de uno a muchos entre dos tipos de registro. Contiene una tabla de datos, pero también puede ser un área temática sin tabla de datos.</p> <p>También se puede generar un informe de la relación de uno a muchos entre el objeto personalizado 1 y la cuenta desde esta área temática. Sin embargo, si desea generar un informe sobre la relación de muchos a uno</p>   |

| Tipo de área temática | Descripción  |
|-----------------------|--|
|                       | <p>entre la cuenta y el objeto personalizado 1, no utilice esta área temática. El área temática Objeto personalizado 1, que es de diseño simple, permite generar informes sobre todas las relaciones de muchos a uno entre todos los tipos de registro estándar y el objeto personalizado 1.</p> <p>Las áreas temáticas de muchos a muchos son las únicas que puede utilizar para generar informes sobre las relaciones de muchos a muchos y de uno a muchos entre tipos de registro.</p>  |
| Federada              | <p>Este tipo de área temática reúne todas las carpetas de dimensiones y de métricas en una única área temática. Permite crear informes sobre todos los tipos de registro y los asociados y, por lo tanto, no hay un único tipo de registro principal en este tipo de área. Puede generar informes sobre relaciones de uno a muchos y de muchos a uno entre los nuevos objetos personalizados (del objeto personalizado 4 al 12) y otros tipos de registro, sin embargo no puede hacerlo de relaciones de muchos a muchos.</p> <p>El área temática Objetos personalizados avanzados es la única que pertenece a este tipo. También es la única que permite generar informes sobre la relación entre los objetos personalizados 4 al 15 con otros objetos estándar incluidos los objetos personalizados 1, 2 y 3. Se pueden generar informes de todos los tipos de relaciones, con esta área temática, excepto la relación de muchos a muchos.</p> |

Los cuatro primeros tipos de áreas temáticas mencionados (simple, varios datos, resumen y de muchos a muchos) son estándar. El quinto es un área temática federada para los nuevos objetos personalizados.

## Áreas temáticas estándar

Las áreas temáticas estándar están destinadas a la generación de informes sobre la relación entre tipos de registro estándar, incluidos los objetos personales 1, 2 y 3. Los tipos de registro estándar y los objetos personalizados 1, 2 y 3 pueden tener las relaciones siguientes:

- De uno a muchos
- De muchos a uno
- De muchos a muchos

Oracle CRM On Demand proporciona áreas temáticas dedicadas que permiten la generación de informes de una relación de muchos a uno entre un tipo de registro estándar y otros tipos de registro. Por ejemplo, el área temática Oportunidades permite la generación de informes sobre la relación de un tipo de registro de oportunidad con otros tipos de registro. Las áreas temáticas dedicadas también permiten la generación de informes de una relación de muchos a muchos entre dos tipos de registros. Por ejemplo, el área temática Oportunidad e historial de socios permite la generación de informes de una relación de muchos a muchos entre tipos de registro de oportunidad y de socio.

## Área temática federada

El tipo de área temática federada permite generar informes de los objetos personalizados 4 a 15 con otros objetos estándar, incluidos los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática Objetos personalizados

avanzados es exclusiva de este tipo, incluida en esta versión, que reúne los informes de objetos personalizados y sus objetos asociados en una única área temática.

Este enfoque proporciona una funcionalidad más completa en cuanto a tipos de registro y sus tipos de registro relacionados. El concepto de un único tipo de registro principal ya no se aplica. La falta de un tipo de registro principal significa que siempre debe agregar una métrica predeterminada al informe. Puesto que el área temática federada no tiene un único objeto principal, el informe siempre debe contener una métrica con el fin de seleccionar una ruta de relación entre objetos. En las áreas temática no federadas, no es necesario que seleccione ninguna métrica porque la relación está definida en el repositorio mediante una métrica de datos implícita.

El área temática Objetos personalizados avanzados proporciona acceso a todas las métricas de tipo de registro relacionadas. En esta área temática, puede crear un informe de resumen de todas las métricas relacionadas, incluidos todos los tipos de registro de Oracle CRM On Demand.

Con el área temática Objetos personalizados avanzados, puede crear informes que muestren las relaciones de uno a muchos y de muchos a muchos para todos los tipos de registros. En el diseño de muchos a muchos, debe utilizar el área temática Cuenta y objeto personalizado 1 para generar informes sobre la relación de uno a muchos, y debe utilizar el área temática Objetos personalizados 1 para generar informes sobre la relación de uno a muchos entre otros tipos de registro y el objeto personalizado 1. Mediante el área temática Objetos personalizados avanzados, puede tener acceso a ambos tipos de relaciones. Sin embargo, no dispone de ningún informe de muchos a muchos en esta área temática.

En la tabla siguiente se muestra el área temática para los nuevos objetos personalizados.

| Nombre de área temática                        | Tipo de área temática |
|--|-----------------------|
| <b>Área temática de objetos personalizados</b> |                       |
| Objetos personalizados avanzados               | Avanzada o Federada   |

## Cambio de nombre de tipo de registro en datos analíticos

Oracle permite el cambio de nombre de tipos de registro en datos analíticos para todos los tipos de registro estándar. Los administradores de la compañía pueden cambiar el nombre de los tipos de registro en Oracle CRM On Demand. Estos nuevos nombres se reflejan en la parte de datos analíticos de Oracle CRM On Demand. Los tipos de registro con el nombre cambiado aparecen con sus nuevos nombres en las áreas temáticas, informes y cuadros de mandos. Por ejemplo, si un administrador de la compañía cambia el nombre del tipo de registro de cuenta por *Médico* en Oracle CRM On Demand, la palabra *Cuenta* se sustituirá en todas las respuestas y áreas temáticas. Por lo tanto, el área temática *Dirección de cuenta* se convertirá en *Dirección de médico*. El área temática *Métrica de cuenta* se convertirá en *Métricas de médico*, etc. Sin embargo, el cambio de nombre de tipos de registro no se admite actualmente para nombres de informes y de cuadros de mandos.

## Row\_ID e ID de objeto

Para cada tipo de registro en un área temática (como cuenta, actividad, activos, etc.) el campo Row\_ID de la base de datos se mapea a un campo denominado ID de <objeto>, por ejemplo, uno de los siguientes: ID de la cuenta, ID de oportunidad potencial, ID de solicitud de servicio, etc.

## Áreas temáticas de datos analíticos de direcciones de cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y direcciones. En otras áreas temáticas, es posible crear informes sólo de la dirección principal de una cuenta. Sin embargo, esta área temática permite crear informes de todas las direcciones de una cuenta, así como de una dirección compartida por varias cuentas. Además, esta área temática no tiene métricas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Dirección

### Métricas

Ninguna

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de la competencia y las cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que



incluye la dimensión de competencia, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todos los competidores de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de la competencia usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de la competencia y que están disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Competidor de cuenta
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Campaña
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades

- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Media de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: número total de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Promedio de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Promedio de ingresos

- Ingresos
- Ingresos por producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

## Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

## Área temática de análisis históricos de socios y cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de socio, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todos los socios de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de socio usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Socio de cuenta
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Campaña
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas

- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
- Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Media de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Media de ingresos
- Ingresos
- Ingresos por producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

## Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

## Área temática de análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta relacionada, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todas las cuentas relacionadas de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta relacionada usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta relacionada disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta relacionada
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Campaña
- Territorio
- Propiedad del usuario

- Fecha

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Ingresos potenciales
  - Ingresos potenciales (000)
  - Media de ingresos potenciales
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
  - Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)

- Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Media de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Media de ingresos
- Ingresos
- Ingresos por producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

### Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

## Área temática de análisis históricos de contactos de la cuenta

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y contactos. Puede usarla para crear informes sobre todos los contactos asociados con una cuenta o un contacto compartido por varias cuentas. No puede usar esta área temática para crear informes de cuentas que no estén asociadas con ningún contacto ni crear informes de contactos que no estén enlazados a ninguna cuenta. Esta área temática no contiene métricas.



## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto

## Métrica

Ninguna

## Notas de uso

Ninguna

# Área temática de análisis históricos de cuentas

## Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Objetivo empresarial

Esta área temática proporciona una vista de resumen de la métrica operativa de las cuentas de una compañía. El tipo de registro de la cuenta es el tipo de registro que desea analizar. Puede utilizar el tipo de registro de la cuenta para responder preguntas sobre el rendimiento de la cuenta: ¿Qué compañías tienen el mayor número de solicitudes de servicio?, ¿qué compañías tienen el mayor número de oportunidades? Esta área temática le permite agrupar y acumular esta métrica en las dimensiones de cuenta, territorio de la cuenta y fecha. Si desea un análisis más profundo que abarque otras áreas de negocio, debe utilizar otras áreas temáticas.

## Tipo de relación

Resumen

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña

- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Ingresos potenciales
  - Ingresos potenciales (000)
  - Media de ingresos potenciales
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Promedio de días para cerrar solicitud de servicio

- Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Media de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Media de ingresos
- Ingresos
- Ingresos por producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de análisis históricos del equipo de la cuenta

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre las cuentas y los usuarios del equipo. Debido a que es posible asociar una cuenta con varios miembros del equipo de Oracle CRM On Demand, puede utilizar esta área temática para crear una lista de todos los miembros del equipo asociados con una cuenta o de todas las cuentas en las que se haya agregado a un usuario como miembro del equipo. No puede utilizar esta área temática para crear informes sobre cuentas que no estén asociadas con ningún usuario o para crear informes de usuarios que no estén enlazados a ninguna cuenta. Esta área temática no contiene métricas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Miembro del equipo

## Métricas

Ninguna

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos de actividad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar un amplio conjunto de métricas de actividad por actividad, cuenta, oportunidad, oportunidad potencial, campaña, contacto, solicitud de servicio y dimensiones de fecha. Debido a que esta área temática representa por separado cada evento de actividad e interacción en relación con estos tipos de registro, esta área temática se encuentra en el nivel más bajo posible, lo que significa que la tabla de datos de actividad que determina esta área temática puede ser la más grande. Esta área temática le permite acumular y analizar las métricas de actividad mediante el conjunto más amplio de dimensiones. Esta área temática se compone de dos o más tablas de datos, hecho que permite la generación de informes de cuotas de usuarios en relación con las métricas de actividad.

### Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto

- Fecha
- Concesionario
- Oportunidad potencial
- Evento de formación médica
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuota
- Solicitud de servicio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de actividad
  - Métrica personalizada de actividad
  - Métricas de actividad por fecha de creación
    - Número (nº) de actividades (fecha de creación)
    - Número (nº) de citas (fecha de creación)
    - Número (nº) de actividades cerradas (fecha de creación)
    - Número (nº) de actividades abiertas (fecha de creación)
    - Número (nº) de tareas (fecha de creación)
  - Métricas de actividad por otras fechas
    - Número (nº) de citas (fecha final)
    - Número (nº) de citas (fecha de inicio)
    - Número (nº) de tareas (fecha de caducidad)
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (nº) de citas programadas
  - Número (nº) de llamadas marcadas
  - Número (nº) de llamadas contactadas
  - Número (Nº) de actividades cerradas
  - Número (Nº) de actividades abiertas
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de análisis históricos de activos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar las métricas de activos por cuenta, activo y dimensiones de productos. Además, le permite realizar un seguimiento de los activos y productos vendidos a un cliente o compañía. Esta área temática es una de las áreas temáticas anómalas en las que la visibilidad de los registros de activos se basa en la visibilidad de los registros de cuentas asociadas.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Activo
- Fecha
- Categoría de producto
- Producto

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de activos
  - Métricas de activos por fecha de compra
    - Número (nº) de activos
    - Precio de compra
    - Cantidad
    - Precio de compra medio
    - Cantidad media

- Métricas de activos por fecha de envío
  - Número (nº) de activos
  - Precio de compra
  - Cantidad
  - Precio de compra medio
  - Cantidad media
- Número (nº) de activos
- Precio de compra
- Cantidad
- Precio de compra medio
- Cantidad media

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos de actividades de visitas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

El área temática Historial de actividad de visitas permite a los gestores y representantes de ventas analizar los datos de actividades de visitas por cuenta, contacto, actividad, propietario, producto, categoría de producto y fecha. Al contrario de lo que ocurre con el área temática Historial de actividad, las métricas del área temática Historial de actividad de visitas se basan en los tipos de registro de Life Sciences relacionados con la actividad, incluidos: Productos detallados, Muestras distribuidas e Ítems promocionales distribuidos. Esto significa que las actividades que no tengan registros para uno o varios de estos tipos de registro secundarios relacionados no se pueden utilizar para crear informes usando esta área temática. Entre las métricas de esta área temática, destacan las siguientes:

- Número (nº) de visitas
- Número (nº) de visitas con muestras distribuidas
- Número (nº) de vistas con ítems promocionales distribuidos

Puede utilizar la dimensión Categoría de producto para resumir las métricas de actividad de las visitas para diferentes niveles de una jerarquía de productos, tales como la marca, el mercado parcial y el mercado.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Actividad de la visita
- Campaña
- Oportunidad
- Categoría de producto
- Producto
- Propiedad del usuario
- Productos detallados
- Muestras distribuidas

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de actividad de visitas
  - Métricas personalizadas de productos detallados
    - Moneda indexada
    - Número indexado
    - Promedio de moneda indexada
    - Promedio de número indexado
  - Métricas personalizadas de muestras distribuidas
    - Moneda indexada
    - Número indexado
    - Promedio de moneda indexada
    - Promedio de número indexado
- Número (Nº) de cuentas
- Número (nº) de detalles de visita por producto
- Número (nº) de productos detallados de visita
- Número (nº) de visitas



- Número (nº) de visitas con ítems promocionales distribuidos
- Número (nº) de visitas con muestras distribuidas
- Número (Nº) de contactos
- Número (nº) de ítems promocionales distribuidos
- Número (nº) de muestras distribuidas

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de análisis históricos de campaña

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite realizar un análisis completo de las campañas por campaña, usuario y dimensiones de fecha. Además, le permite analizar los resultados de la campaña, el rendimiento y el retorno de la inversión (ROI). También contiene métricas para ayudar a resolver problemas a la hora de conseguir los objetivos de la campaña y de optimizar las futuras campañas.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Campañas
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas
  - Número (nº) de campañas

- Número (nº) de campañas activas
- Número (nº) de campañas finalizadas
- Número (nº) de campañas planificadas
- Número (nº) de oportunidades potenciales
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número (nº) de cuentas para la campaña
- Número (nº) de contactos para la campaña
- Porcentaje (%) del presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
- Porcentaje (%) de clientes potenciales objetivo logrados (Definición: el número de clientes potenciales multiplicado por 100 y dividido por los clientes potenciales objetivo).
- Porcentaje (%) de ingresos propuestos alcanzado (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 10 y divididos por los ingresos propuestos).
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Media de días para convertir clientes potenciales (Definición: el número de días entre la fecha de creación del cliente potencial y la fecha de conversión del mismo por el número de clientes potenciales convertidos en oportunidades).
- Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Costo medio por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
- Costo medio por cliente potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de clientes potenciales).
- Tasa de conversión de clientes potenciales (Definición: los clientes potenciales que se convierten en clientes indicados por porcentajes).
- Ingresos
- Ingresos cerrados
- Media de ingresos cerrados
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número total de oportunidades ganadas dividido por el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Retorno de la inversión (ROI)

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos de respuestas de la campaña

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar los datos de respuesta de la campaña. Complementa las áreas temáticas relacionadas con las campañas, que ofrecen los datos de rendimiento de las mismas. Además, esta área temática permite a las compañías analizar la respuesta a una campaña respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Cuántas personas han recibido la campaña? ¿Cuántos han respondido? ¿Cómo han respondido? ¿Cuánto tiempo han tardado en responder?, entre otras.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Account
- Campaign
- Destinatario de la campaña
- Respuesta de la campaña
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas
  - Número (nº) de destinatarios
  - Número (nº) de rebotes permanentes
  - Número (nº) de rebotes temporales
  - Número (nº) de respondedores
  - Número (nº) de respuestas
  - Número (nº) de respuestas abiertas
  - Número (nº) de clics de paso

- Número (nº) de inclusiones
- Número (nº) de exclusiones
- Número (nº) de inclusiones globales
- Número (nº) de exclusiones globales
- Media de días para responder

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de direcciones de contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre los contactos y las direcciones. En otras áreas temáticas, es posible crear informes sólo de la dirección principal de un contacto. Sin embargo, esta área temática le permite crear informes de todas las direcciones de un contacto, así como de una dirección compartida por varios contactos. Esta área temática no contiene ninguna tabla de datos ni métricas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Dirección

### Métricas

Ninguna

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos de contactos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Puede usar esta área temática para crear informes sobre las métricas de contactos por contacto, cuenta, campaña, propiedad de usuario y dimensiones de fecha. El nivel de detalles de esta área temática es una fila para cada contacto creado en Oracle CRM On Demand. Este área temática le permite responder rápidamente a las siguientes preguntas: ¿Quiénes son los diez empleados más importantes con el mayor número de contactos? ¿Qué cuentas no tienen ningún contacto? ¿Cuáles son las campañas más grandes por contactos? ¿Cuántos clientes potenciales puede un contacto particular traer a mi compañía?

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Account
- Campaign
- Contacto
- Fecha
- Propiedad del usuario

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de contacto
  - Número (nº) de clientes
  - Número (nº) de contactos
  - Número (nº) de clientes potenciales

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos de intereses de contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

El área temática Análisis histórico de intereses del contacto le permite generar informes sobre los intereses de los contactos para la dimensión Contacto. Este informe permite a los asesores y a sus administradores determinar los intereses y aficiones de los clientes, así como seleccionar obsequios importantes para ellos basados en dichos intereses. También pueden usar esta información para celebrar eventos de apreciación importantes, como torneos de golf. De esta forma, los asesores pueden estrechar sus relaciones con los clientes, así como conocer a los amigos y familiares de los mismos. Estos eventos pueden generar nuevos negocios.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Propiedad del usuario
- Fecha
- Intereses del contacto

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de intereses del contacto
  - Número (nº) de intereses del contacto

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos de ingresos del contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

El área temática Historial de ingresos del contacto le permite analizar los datos de los ingresos por productos por contacto, producto, categoría de productos, propietario y fecha. Entre las métricas de esta área temática, destacan las siguientes:

- Número (nº) de productos
- Número promedio (Nº promedio) de productos
- Media de ingresos

Permite a los usuarios crear informes mostrando los diferentes tipos de ingresos por productos con el paso del tiempo, tales como ingresos previstos con respecto a los ingresos reales. Esta comparación permite a los usuarios entender mejor las ventas y el potencial de ingresos de los productos por contactos. Utilice la dimensión Categorías de producto para resumir las métricas de ingresos del contacto para los diferentes niveles de la jerarquía de un producto, tales como la marca, el mercado parcial y el mercado.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Categoría de producto
- Producto
- Ingresos del contacto
- Fecha
- Propiedad del usuario

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos del contacto
  - Número (nº) medio de productos
  - Número (nº) de productos

- Media de ingresos

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos del equipo de contactos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite crear informes sobre la relación de muchos a muchos entre los contactos y los miembros del equipo. Puede utilizarlas para enumerar a todos los miembros del equipo asociados con un contacto y todos los contactos en los que se haya agregado a un usuario como miembro del equipo. No puede usar esta área temática para crear informes sobre contactos que no estén asociados con ningún usuario o para crear informes sobre usuarios que no estén enlazados a algún contacto. Esta área temática no contiene tablas de datos ni métricas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Miembro del equipo

### Métricas

Ninguna

### Notas de uso

Ninguna



## Área temática de análisis históricos de registro del negocio

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo empresarial

El área temática de generación de informes sobre el registro del negocio ofrece información sobre cómo sus socios utilizan los registros del negocio y el efecto que dicho registro tiene en su negocio. Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- Crear un informe para mostrar la cantidad de ingresos previstos de los registros del negocio.
- Determinar el número medio de días que lleva aprobar el registro del negocio.
- Determinar el porcentaje de oportunidades registradas.
- Crear un informe sobre el número de registros del negocio que han derivado en nuevas oportunidades.
- Determinar el período de validez medio de los registros del negocio.
- Realizar un informe trimestral sobre los cambios realizados en los ingresos de los registros del negocio.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Registro del negocio
- Cuenta de socio principal
- Cliente asociado
- Contacto
- Fecha
- Oportunidad asociada
- Propiedad del usuario
- Aprobador final

### Métricas de fecha sin cierre

Las siguientes métricas no se basan en la fecha de cierre de los registros:

- Métricas del registro del negocio

- Métricas personalizadas del registro del negocio
- Número (nº) de registros del negocio
- Número (nº) de registros del negocio con oportunidades
- Número (nº) de registros del negocio sin oportunidades
- Número (nº) de registros del negocio para nuevas oportunidades
- Número (nº) de registros del negocio para clientes existentes
- Número (nº) de registros del negocio para nuevos clientes
- Número (nº) de registros del negocio convertidos en oportunidad
- Número (nº) de registros del negocio pendientes de aprobación
- Número (nº) de registros del negocio aprobados
- Número (nº) de registros del negocio caducados
- Número (nº) de días pendientes de aprobación
- Promedio de días para la aprobación
- Promedio de período de validez (en días)
- Porcentaje (%) de registros del negocio aprobados
- Porcentaje (%) de registros del negocio rechazados
- Porcentaje (%) de registros del negocio devueltos
- Porcentaje (%) de registros del negocio convertidos en oportunidad
- Número (nº) de registros del negocio derivados en oportunidades ganadas

### Métricas de fecha de cierre

Las siguientes métricas se basan en la fecha de cierre de los registros:

- Métricas del registro del negocio
  - Tamaño total del negocio en registros del negocio abiertos
  - Media de tamaño total del negocio en registros del negocio abiertos
  - Ingresos totales de registros del negocio
  - Media de ingresos totales de registros del negocio
  - Ingresos totales del trimestre anterior de registros del negocio
  - Media de ingresos totales del trimestre anterior de registros del negocio

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de datos analíticos del historial de ingresos del producto de registro de negocio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

El área temática del historial de ingresos del producto de registro de negocio ayuda a identificar las tendencias del detalle de registro de negocio. Permite crear consultas básicas que implican métricas de ingresos del producto de registro de negocio mediante los atributos de dimensión principal. Le puede ayudar a contestar preguntas como:

- ¿Cuál es el ingreso máximo esperado de un solo producto en un registro de negocio único?
- Considerando solamente los registros de negocio abiertos, ¿cuál es el promedio de ingresos para cada registro de negocio (calculado a partir de los registros de ingresos)?
- ¿Cuántos productos únicos hacen referencia a todos los registros de negocio (con independencia del estado de aprobación)?
- ¿Qué productos son los principales para todos los registros de negocio abiertos: por cantidad total, por ingresos totales, por ocurrencia, por cantidad promedio para cada registro de negocio o por los ingresos promedio para cada registro de negocio?
- Muestra todos los registros de negocio abiertos que tienen al menos un detalle de ingresos por producto con cantidad nula o cero o precio nulo o cero.
- ¿Qué productos fueron los principales el trimestre anterior: por cantidad, por ingresos, por ocurrencia, por cantidad promedio, por registro de negocio o por ingresos promedio para cada registro de negocio?

### Tipo de relación

Uno a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto asociado
- Cliente asociado
- Oportunidad asociada
- Fecha (según la fecha de cierre del registro de negocio)
- Registro del negocio
- Ingresos del producto de registro de negocio

- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Categoría de producto

### Métricas

El área temática tiene las siguiente métricas:

- Métricas de ingresos del producto de registro de negocio
  - Métricas personalizadas de ingresos del producto de registro de negocio
    - Media de moneda indexada
    - Número indexado medio
    - Moneda indexada
    - Número indexado
  - Número (Nº) de productos
  - Número (Nº) de productos en registros de negocio sin oportunidades
  - Número (Nº) de productos en registros de negocio abiertos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos en registros de negocio sin oportunidades
  - Número promedio (Nº promedio) de productos en registros de negocio abiertos
  - Promedio de precio
  - Cantidad media
  - Promedio de ingresos totales del trimestre anterior
  - Promedio de ingresos
  - Cantidad media total en registros de negocio sin oportunidades
  - Cantidad media total en registros de negocio abiertos
  - Promedio de ingresos totales en registros del negocio sin oportunidades
  - Promedio de ingresos totales en registros del negocio abiertos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos (por registro de negocio)
  - Ingresos totales del trimestre anterior
  - Ingresos totales del trimestre anterior (000)
  - Cantidad total
  - Cantidad total (000)
  - Cantidad total en registros de negocio sin oportunidades
  - Cantidad total en registros del negocio abiertos

- Ingresos totales
- Ingresos totales (000)
- Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades
- Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades (000)
- Ingresos totales en registros de negocio abiertos
- Ingresos totales en registros del negocio abiertos (000)
- Cuenta de socio principal

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de concesionario

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática de análisis de historial de concesionario ofrece la posibilidad de analizar el historial del concesionario en relación con las solicitudes de servicios y las actividades.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Concesionario
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica del concesionario
  - Métrica personalizada del concesionario

- Número (Nº) de concesionarios
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de actividades abiertas
- Número (Nº) de actividades cerradas

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de unidades familiares

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática Análisis de historial de unidades familiares ofrece la posibilidad de generar informes sobre las unidades familiares para la dimensión Contacto. Este informe permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Qué clientes pertenecen a qué unidades familiares?
- ¿Cómo son los activos de las unidades familiares en mi registro de ventas divididos entre mis clientes?
- ¿Cuáles son mis unidades familiares principales por valor total de activos?

Puede combinar informes de unidades familiares con informes de carteras para ofrecer un mejor servicio al cliente entendiendo a los clientes como miembros de una unidad familiar.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Household
- Contact
- Contacto de unidad familiar

## Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar
  - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar
    - Media del total de gastos de unidad familiar
  - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar
    - Media del total de ingresos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar
    - Total de pasivos de unidad familiar
    - Media del total de pasivos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar
    - Total de activos netos de unidad familiar
    - Media del total de activos netos de unidad familiar
- Total de activos de contacto
  - Activos totales
  - Media de activos totales
- Total de gastos de contacto
  - Gastos totales
  - Media de gastos totales
- Total de ingresos de contacto
  - Ingresos totales
  - Media de ingresos totales
- Total de pasivos de contacto
  - Total de pasivos
  - Media del total de pasivos
- Total de activos netos del contacto
  - Total de activos netos
  - Media del total de activos netos

- Métrica personalizada de unidad familiar
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de unidades familiares

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de oportunidad potencial

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar la métrica de oportunidades potenciales por cuenta, territorio de la cuenta, campaña, contacto, fecha, oportunidad potencial, oportunidad, propiedad del usuario y cuenta de socio principal. Esta área temática contiene tipos de registro que hacen referencia a la métrica que analiza la calidad de las oportunidades potenciales, la conversión de oportunidades potenciales y los ingresos asociados a las oportunidades potenciales.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha



- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad potencial
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de nuevas oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Media de días para convertir oportunidad potencial (Definición: el número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Media de días de seguimiento de oportunidad potencial
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial
  - Ingresos esperados para oportunidad potencial
  - Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
  - Ingresos previstos

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de análisis de historial de solicitud de MDF

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo empresarial

Los fondos de desarrollo de marketing (MDF) ofrecen al propietario de la marca la posibilidad de poner a disposición de sus socios fondos de marketing de forma sistemática, para que estos comercialicen la marca o vendan sus productos en áreas geográficas específicas. Con las solicitudes de MDF los socios solicitan aprobaciones previas de fondos para las actividades de marketing. Una vez aprobada la solicitud de MDF por el propietario de la marca, los socios pueden realizar la actividad y enviar luego una reclamación MDF para reclamar el dinero previamente aprobado que se ha gastado.

Los propietarios de la marca solicitan información y métricas sobre las solicitudes de MDF a todos los socios y todos los trimestres para poder alinear el marketing y las ventas por canal. El área temática de análisis histórico de solicitud de MDF aporta al propietario de la marca la información necesaria para controlar los presupuestos de MDF y asegurar que se asignen los fondos a las actividades que tengan el máximo retorno de la inversión.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta de socio principal
- Campaña
- Solicitud de MDF
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Aprobador

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de solicitud de MDF
  - Métrica personalizada de solicitud de MDF
  - Métrica de solicitud de MDF por fecha de envío
    - Número (Nº) de solicitudes de MDF

- Importe solicitado
- Promedio de importe solicitado
- Importe con aprobación previa
- Promedio de importe con aprobación previa
- Importe total solicitado de reclamación
- Promedio de importe total solicitado de reclamación
- Importe total aprobado de reclamación
- Promedio de importe total aprobado de reclamación
- Número (Nº) de solicitudes de MDF
- Importe solicitado
- Promedio de importe solicitado
- Importe con aprobación previa
- Promedio de importe con aprobación previa
- Importe solicitado del trimestre anterior
- Promedio del importe solicitado del trimestre anterior
- Importe de aprobación previa del trimestre anterior
- Promedio del importe de aprobación previa del trimestre anterior
- Importe total solicitado de reclamación
- Promedio de importe total solicitado de reclamación
- Importe total aprobado de reclamación
- Promedio de importe total aprobado de reclamación
- Importe total solicitado de reclamación del trimestre anterior
- Promedio del importe total solicitado de reclamación del trimestre anterior
- Importe total aprobado de reclamación del trimestre anterior
- Promedio del importe total aprobado de reclamación del trimestre anterior
- Número (Nº) de solicitud de MDF pendientes de aprobación
- Importe solicitado pendiente de aprobación
- Número (Nº) de solicitudes de MDF enviadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF aprobadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF rechazadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF devueltas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF caducadas

- Número (Nº) de reclamaciones de MDF enviadas
- Número (Nº) de reclamaciones de MDF aprobadas
- Número (Nº) de reclamaciones de MDF rechazadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF aprobadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF caducadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF rechazadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF devueltas
- Número (Nº) de días pendientes de aprobación
- Número (Nº) de días pendientes para la aprobación
- Número promedio (Nº promedio) de días pendientes de aprobación
- Promedio de número (Nº) de días para la aprobación

### Notas de uso

Si la compañía cambia y personaliza el nombre con el que se visualizan las solicitudes de MDF, este nombre aparece en Oracle CRM On Demand Answers.

## Área temática de análisis de historial de evento de formación médica

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

### Objetivo empresarial

Un evento de formación médica puede ser cualquier tipo de evento promocional o de educación con asistencia de médicos o profesionales de la medicina. Desde una perspectiva de la compañía, los siguientes son los tipos de evento de formación médica:

- **Nivel de representante de ventas.** Ejecutado por un gerente o uno o más representantes de ventas.
- **Nivel corporativo o nacional.** Evento de formación nacional o reunión centrada en un grupo específico de profesionales médicos.

Puede planificar eventos al nivel nacional tanto para un producto o periodo específico y, a continuación, asignar recursos por región, distrito o representante de ventas. Las compañías farmacéuticas requieren métricas e información sobre eventos médicos para alinear actividades de ventas y de marketing. Desde una perspectiva de cumplimiento, los informes proporcionan información a las compañías, de modo que las compañías pueden controlar sus presupuestos y garantizar que hay un poco o nada de desviación.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Evento de formación médica
- Invitados
- Categoría de producto
- Producto
- Fecha
- Propiedad del usuario

## Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de formación médica
  - Número de invitados
  - Número de eventos de formación médica
  - Costo de evento de formación médica

(Definición: costo de las actividades completas para todos los asistentes asociados a un evento de formación médica.)
  - Presupuesto de evento de formación médica

La métrica Presupuesto de evento proviene de la dimensión. Cuando sólo se utiliza la dimensión de formación médica, la métrica es la suma del valor del campo de la dimensión. Sin embargo, cuando se utilizan otras dimensiones (en particular invitado), la métrica se calcula como el máximo del valor del campo de la dimensión.
  - Excedente/déficit presupuestario

(Definición: diferencia entre el presupuesto del evento y su costo.)

## Notas de uso

Si la compañía cambia y personaliza el nombre mostrado para los eventos de formación médica, este nombre aparece en Oracle CRM On Demand Answers.

## Área temática de análisis de historial de oportunidades y competidores

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar la relación de muchos a muchos entre cuentas de la competencia y oportunidades. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades, con la única diferencia de que incluye la dimensión de la cuenta de la competencia, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de objeto de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los competidores para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre oportunidades y cuentas de competidores, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de competidores no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Competidor de oportunidad
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Oportunidad
- Campaña

- Contacto principal
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Ingresos
    - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
    - Número (Nº) de ganancias
    - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
    - Ciclo de ventas promedio
    - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y pérdidas).
    - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).

- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número total de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de análisis de historial de oportunidades y socios

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar la relación de muchos a muchos entre cuentas de socios y oportunidades. Es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades, con la única diferencia de que incluye la dimensión de la cuenta del socio, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de objeto de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre oportunidades y cuentas de socios, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de socio no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta de socio y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos



## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Socio de oportunidad
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Oportunidad
- Campaña
- Contacto principal
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

## Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Ingresos
    - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
    - Número (Nº) de ganancias
    - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
    - Ciclo de ventas promedio
    - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
    - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos
- Ingresos previstos

- Ingresos cerrados
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de análisis de historial de oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar oportunidades por las dimensiones de cuenta, territorio, campaña, contacto, propietario y fecha. Está formada por al menos dos tablas de verdad e incluye métricas de cuotas y oportunidades. La métrica de oportunidades se define en el nivel más bajo de detalle en esta área temática, por lo que puede analizarse la métrica en todas las dimensiones. Por el contrario, la métrica de cuotas se describen en un nivel de detalle mayor y sólo puede analizarse por las dimensiones limitadas siguientes: fecha (mes), cuota y propietario.

### Tipo de relación

Varios datos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Opportunity
- Campaign
- Contacto principal
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha
- Cuenta de socio principal
- Cuota

## Métrica

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad

Métrica personalizada de oportunidad

- Métrica de oportunidad por fecha de apertura
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de contactos con oportunidades
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos previstos
  - Ingresos
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
  - Ciclo de ventas promedio
  - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
  - Porcentaje de oportunidades perdidas
- Ingresos
- Ingresos previstos

- Ingresos cerrados
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de oportunidades perdidas
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de datos analíticos del historial de ingresos de productos de la oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar los ingresos de producto de oportunidad por cuenta, territorio de la cuenta, socio, campaña, oportunidad, producto de oportunidad, propiedad del usuario, producto y categoría de producto. Los registros de ingresos por producto periódicos pueden tener una fecha de inicio diferente, por lo que esta área temática se define a nivel granular de detalle y contiene una fila para cada registro de ingresos por producto periódicos dentro de la oportunidad. Gracias al alto nivel de detalle de esta área temática, se proporciona la mayor flexibilidad para acumular datos en cualquier nivel de las dimensiones admitidas. Esta área temática contiene también la métrica y la dimensión de cuota, que le permite realizar un informe sobre los ingresos del producto de oportunidad y la métrica de cuota en el mismo informe.

## Tipo de relación

Varios datos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Ingreso de productos de la oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota
- Territorio

## Métrica

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
  - Número (Nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de socio

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition

### Finalidad del negocio

El área temática de análisis de historial de socio ofrece la posibilidad de analizar el historial de socio. Se pueden analizar cargas, oportunidades e ingresos por socio y territorio.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Socio
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de socio del propietario
  - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de socios con oportunidades
    - Número (Nº) de ganancias
    - Promedio de ingresos cerrados
    - Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos cerrados (000)
    - Ingresos cerrados de producto
    - Ingresos cerrados de producto (000)
    - Ingresos de producto (000)

- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Promedio de días para convertir oportunidades potenciales (Definición: el número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Media de días de seguimiento de oportunidad potencial
- Promedio de ingresos posibles
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Número (Nº) de socios con oportunidades potenciales
- Métrica personalizada de socio
- Número (Nº) de socios

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de pipeline

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

El área temática de análisis de historial de pipeline ofrece una imagen instantánea de todas las oportunidades en Oracle CRM On Demand. Estas imágenes instantáneas de procesos se toman diariamente durante procesos nocturnos, pero sólo se archiva la última imagen instantánea de pipeline de cada mes y se elimina el resto. Estas imágenes instantáneas de pipeline no se borran nunca. Durante la extracción completa, transformación y carga de datos, se realiza una copia de seguridad de las imágenes instantáneas y se restablecen completamente. En el caso de que las compañías cambien su tipo de calendario fiscal, no se realinearán estas

imágenes instantáneas de historial con su nueva definición de calendario fiscal. Por ejemplo, las compañías que tengan un tipo de calendario fiscal personalizado, sólo se informará de las imágenes instantáneas de historial de las definiciones de año fiscal que estén definidas en Oracle CRM On Demand. Sólo se toman imágenes instantáneas de oportunidades cerradas en el último trimestre, aunque se toman de todas las abiertas.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Propiedad del usuario
- Oportunidad
- Fecha de la instantánea de pipeline
- Fecha
- Territorio

### Métrica

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica del historial de pipeline
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
  - Ingresos previstos del trimestre anterior
  - Ingresos cerrados del trimestre anterior
  - Ingresos de oportunidades del trimestre anterior (000)
  - Ingresos previstos del trimestre anterior (000)
  - Ingresos cerrados del trimestre anterior (000)
  - Territorio



## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de cartera

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática de análisis de historial de cartera permite la posibilidad de analizar el historial de cartera, contactos y productos. Los informes de cartera posibilitan la generación de informes sobre carteras en las siguientes dimensiones: contacto, cuenta, producto, asesor y hora, y permite a los asesores y gestores responder a preguntas como las siguientes:

- ¿Qué productos financieros tienen los clientes y cuál es su perfil demográfico?
- ¿Qué cantidad de los activos de mis clientes se invierte en qué clase de activos y títulos?
- ¿Cuál es el tamaño de los activos en los registros de ventas de cada asesor?
- ¿Cuáles son las clases de activos en los registros de ventas de cada asesor?
- ¿Cuáles son los mejores clientes por tamaño de cartera e ingresos?

Con esta información se pueden analizar las carteras en relación con los clientes y asesores.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Institución
- Fecha
- Producto
- Contacto
- Propiedad del usuario
- Cartera

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cartera
  - Métrica personalizada de cartera
  - Número (Nº) de carteras
  - Valor del activo total
  - Importe del préstamo
  - Prima
  - Ingresos
  - Valor nominal
  - Límite de crédito
  - Promedio del valor total de activos
  - Promedio del importe del préstamo
  - Promedio de primas
  - Promedio de ingresos
  - Promedio del valor nominal
  - Promedio del límite de crédito

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de producto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la métrica de ingresos por las dimensiones de producto, cuenta, usuario, oportunidad, fecha y territorio. El nivel de detalle de esta área temática es ligeramente mayor que el de la de informe de oportunidad-producto, ya que le permite analizar los ingresos por oportunidades desde la dimensión de producto. Esta área temática salva la laguna de análisis existente entre la de informe de oportunidades y la de informe de oportunidad-producto.

### Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Propiedad del usuario
- Oportunidad
- Productos
- Fecha
- Territorio

## Métrica

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de ingresos por producto
  - Métrica personalizada de ingresos por producto
  - Ingresos
  - Ingresos previstos por producto
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos de producto (000)
  - Ingresos previstos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Precio de compra
  - Promedio de precio de compra
  - Cantidad media
  - Cantidad total
  - Ingresos por producto del trimestre anterior
  - Ingresos cerrados por producto del trimestre anterior
  - Ingresos por producto del trimestre anterior (000)
  - Ingresos cerrados por producto del trimestre anterior (000)

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de etapas de ventas

El historial de etapas de ventas tiene las siguientes áreas temáticas:

## Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Esta área temática permite analizar oportunidades en diferentes etapas de ventas por las dimensiones de cuenta, oportunidad, etapa de ventas y fecha. Representa imágenes instantáneas de historial basadas en eventos de oportunidades y sólo está disponible el lado histórico. Las oportunidades pasan por múltiples etapas de ventas, por lo que esta área temática es más densa que la de oportunidades y tiene tantos registros como etapas de ventas por las que pasan las oportunidades.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Oportunidad
- Etapa histórica de ventas

## Métrica

A continuación se muestra la lista completa de métricas de esta área temática:

- Métrica de etapa de ventas
  - Promedio de días por etapa
  - Número (Nº) de días por etapa
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Caída
  - Coeficiente de caída

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de solicitud de servicio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar el historial de solicitudes de servicio, las cuentas y los activos. Con ella puede analizar las solicitudes de servicio desde las dimensiones de cuenta, contacto, solicitud de servicio, usuario, socio y fecha. Le ayuda a medir y analizar importantes métricas de rendimiento de la organización de solicitud de servicio del cliente, incluyendo el tiempo que han estado abiertas las solicitudes de servicio y la duración media para cerrarlas. La utilización de estas métricas de rendimiento de solicitudes de servicio puede ser útil en la compañía para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, la productividad de los empleados y reducir costos de operación.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Activo
- Contacto
- Fecha
- Concesionario
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Solicitud de servicio
- Vehículo

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica de solicitud de servicio por fecha de cierre

- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas (fecha de cierre)
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas (fecha de cierre)
  - Promedio de días para cerrar solicitudes de servicio (fecha de cierre)
  - Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio (fecha de cierre)
- Métrica personalizada de solicitud de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio

### Notas de uso

Los campos personalizados de la dimensión Vehículo están compartidos entre el tipo de registro Vehículo y el tipo de registro Activo. El tipo de registro Vehículo tiene dos conjuntos de campos personalizados: uno compartido con el tipo de registro Activo que aparece en la dimensión Vehículo y otro exclusivo del tipo de registro Vehículo. Los campos personalizados exclusivos del tipo de registro Vehículo no están disponibles en ningún informe. Al agregar campos personalizados al tipo de registro Vehículo, asegúrese de agregar a los campos personalizados de activo-vehículo cualquier campo que desee que aparezca en los informes, pero no a los campos personalizados de sólo vehículo.

## Áreas temáticas de datos analíticos de historial de producto con precios especiales

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo empresarial

Las solicitudes de precios especiales permiten a los socios y propietarios de la marca ejecutar el conjunto de procesos de negocio, por los que el socio pide al propietario de la marca precios más bajos de un producto (por diferentes motivos, como una respuesta a un trato competitivo o a una tendencia a la baja de los precios general).

El área temática proporciona la capacidad de realizar análisis e informes históricos sobre solicitudes de precios especiales y productos con precios especiales, por lo que puede evaluar el rendimiento del socio. Puede utilizar métricas e información, como reducciones de precio autorizadas para cada producto, el socio y el trimestre para medir la eficacia del descuento y el rendimiento del producto en el canal.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha (basada en la fecha de inicio de solicitud de precios especiales)
- Registro del negocio
- Cliente final
- Última aprobación de
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal
- Producto
- Categoría de producto
- Solicitud de precios especiales

## Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de producto con precios especiales
  - Métricas de producto con precios especiales por fecha de autorización
    - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales (Fecha de autorización)
    - Importe autorizado (Fecha de autorización)
    - Importe autorizado (Fecha de autorización) (000)
    - Importe solicitado (Fecha de autorización)
    - Importe solicitado (Fecha de autorización) (000)
    - Promedio de importe autorizado (Fecha de autorización)
    - Promedio de solicitud autorizada (Fecha de autorización)
    - Cantidad media (Fecha de autorización)
    - Cantidad (Fecha de autorización)

- Métricas de producto con precios especiales por fecha de envío
  - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales (Fecha de envío)
  - Importe autorizado (Fecha de envío)
  - Importe autorizado (Fecha de envío) (000)
  - Importe solicitado (Fecha de envío)
  - Importe solicitado (Fecha de envío) (000)
  - Promedio de importe autorizado (Fecha de envío)
  - Promedio de importe solicitado ( Fecha de envío)
  - Cantidad media (Fecha de envío)
  - Cantidad (Fecha de envío)
- Número (Nº) de solicitudes de precios especiales
- Importe autorizado
- Importe autorizado (000)
- Importe solicitado
- Importe solicitado (000)
- Promedio de importe autorizado
- Promedio de importe solicitado
- Promedio de costo autorizado
- Promedio de porcentaje de descuento autorizado
- Promedio PVPR (Precio al por menor sugerido del fabricante)
- Promedio de costo de compra
- Cantidad media
- Promedio de costo solicitado
- Promedio de porcentaje de descuento solicitado
- Promedio de precio de venta solicitado
- Promedio de precio de venta sugerido
- Cantidad
- Importe autorizado del trimestre anterior
- Importe autorizado del trimestre anterior (000)
- Importe solicitado del trimestre anterior
- Importe solicitado del trimestre anterior (000)
- Cantidad del trimestre anterior



## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand. El acceso a esta área temática requiere el privilegio Seguimiento del uso. El rol de usuario del administrador otorga este privilegio de forma predeterminada.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite a los usuarios con el privilegio Seguimiento del uso analizar el uso de Oracle CRM On Demand en la compañía. Las compañías pueden analizar el uso de las siguientes áreas de aplicación en Oracle CRM On Demand:

- Uso de aplicación
- Adopción del usuario
- Instalación y configuración

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contenido
- Fecha
- Tipo de objeto
- Usuario

### Métricas

Lista completa de métricas de esta área temática y los campos para los que se almacenan son los siguientes:

En la siguiente tabla se muestra la métrica de rendimiento de datos analíticos. Esta métrica representa el rendimiento de las consultas.

| Métrica | Usuario | Fecha (semana) | Tipo de objeto | Descripción |
|---------|---------|----------------|----------------|-------------|
|---------|---------|----------------|----------------|-------------|

|                               |    |    |    |   |
|-------------------------------|----|----|----|---|
| Número (Nº) de solicitudes    | Sí | Sí | Sí | Número de solicitudes por nombres de informe y cuadro de mandos por semana.                           |
| Número (nº) de errores        | Sí | Sí | Sí | Número de veces que han fallado las solicitudes por nombres de informe y cuadro de mandos por semana. |
| Tiempo medio de respuesta (s) | Sí | Sí | Sí | Tiempo medio de respuesta (en segundos) a solicitudes.  |

En la siguiente tabla se muestran las métricas de uso de la aplicación en Oracle CRM On Demand. Estas métricas representan el uso de varios tipos de objeto de la aplicación, incluido el número de registros creados, actualizados y eliminados. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

| Métrica                               | Usuario | Fecha (semana) | Tipo de objeto | Descripción  |
|---------------------------------------|---------|----------------|----------------|--|
| Número (Nº) de registros creados      | Sí      | Sí             | Sí             | Número de registros creados por objeto, por usuario y por mes      |
| Número (Nº) de registros actualizados | Sí      | Sí             | Sí             | Número de registros actualizados por objeto, por usuario y por mes |
| Número (Nº) de registros eliminados   | Sí      | Sí             | Sí             | Número de registros eliminados por objeto, por usuario y por mes   |

En la siguiente tabla se muestran las métricas de rendimiento de visualizaciones de página en Oracle CRM On Demand.

| Métrica                        | Usuario | Fecha (semana) | Tipo de objeto | Descripción  |
|--------------------------------|---------|----------------|----------------|--|
| Número (Nº) de solicitudes     | Sí      | Sí             | Sí             | Número de solicitudes por página por semana                                |
| Tiempo medio de respuesta (ms) | Sí      | Sí             | Sí             | Tiempo medio de respuesta (en milisegundos) para visualizaciones de página |

La siguiente tabla muestra las métricas de instalación y configuración. Estas métricas son una instantánea de la instalación y configuración más reciente de Oracle CRM On Demand tal como existía en el momento del refrescamiento incremental de los datos de seguimiento del uso. Estas métricas de instalación y configuración son únicas porque no se capturan a nivel de dimensión.

| Métrica                        | Descripción   |
|--------------------------------|---|
| Número (Nº) de administradores | Número de administradores a los que se ha otorgado cualquiera de los privilegios siguientes: Gestionar compañía, Gestionar compañía - Definir monedas, Gestionar compañía - Restaurar |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | todas las contraseñas, Gestionar temas, Gestionar contenidos, Gestionar contenido - Gestionar archivos adjuntos, Gestionar libros, Gestionar territorios, Gestionar usuarios y acceso, Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados |
| Número (Nº) de reglas de asignación   | Número de reglas de asignación definidas en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de libros                 | Número de libros definidos en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de monedas                | Número de monedas activadas en Oracle CRM On Demand   |
| Número (Nº) de campos personalizados  | Número de campos personalizados utilizados en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de objetos personalizados | Número de objetos personalizados desplegados en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de fichas personalizadas  | Número de fichas web personalizadas utilizadas en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de grupos                 | Número de grupos configurados en Oracle CRM On Demand   |
| Número (Nº) de idiomas                | Número de idiomas activados en Oracle CRM On Demand   |
| Número (Nº) de productos              | Número de productos definidos en Oracle CRM On Demand   |
| Número (Nº) de procesos de ventas     | Número de procesos de ventas definidos en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de territorios            | Número de territorios configurados en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de applets web            | Número de applets web utilizados en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de enlaces web            | Número de enlaces web utilizados en Oracle CRM On Demand  |
| Número (Nº) de flujos de trabajo      | Número de flujos de trabajo configurados en Oracle CRM On Demand  |

En la siguiente tabla se muestran las métricas de adopción del usuario. Estas métricas permiten a las compañías supervisar y analizar la adopción del usuario de la aplicación de Oracle CRM On Demand. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

| Métrica  | Usuario | Fecha (semana) | Descripción   |
|--|---------|----------------|---|
| Número (Nº) de usuarios activos                      | No      | Sí             | Número de usuarios activos que existen en la aplicación     |
| Número (Nº) de días desde el último inicio de sesión | Sí      | No             | Número de días desde el último inicio de sesión del usuario |

|  |    |    |  |
|--|----|----|--|
| Número (Nº) de usuarios delegados                  | No | Sí | Número de usuarios delegados que existen en esa semana   |
| Número (nº) de permisos                            | No | No | Número de licencias definidas en el perfil de la compañía  |
| Número (Nº) de inicios de sesión totales           | Sí | Sí | Número de veces que un usuario ha iniciado sesión durante un mes determinado. Si un usuario inicia sesión tres veces hoy, se cuenta como 3 para la semana actual.        |
| Número (Nº) de inicios de sesión únicos            | Sí | Sí | Número de veces únicas que un usuario ha iniciado sesión durante un mes determinado. Si un usuario inicia sesión tres veces hoy, se cuenta como 1 para la semana actual. |
| Número (Nº) de inicios de sesión incorrectos       | Sí | Sí | Número de inicios de sesión incorrectos del usuario por mes  |
| Porcentaje (%) conectado                           | No | Sí | Número de usuarios que han iniciado sesión esa semana dividido por el número de usuarios activos.  |
| Promedio de frecuencia mensual de inicio de sesión | No | Sí | Número de inicios de sesión únicos para un mes determinado dividido por el número de usuarios que han iniciado sesión ese mes.   |

## Notas de uso

Este tema proporciona notas de uso.

### **Acerca de los datos de seguimiento del uso**

Los datos de seguimiento del uso del almacén de datos se refrescan semanalmente a partir de la información de los datos de la aplicación Oracle CRM On Demand. El refrescamiento de los datos de seguimiento del uso se realiza los fines de semana y no sigue el refrescamiento nocturno incremental del resto de los datos en Oracle CRM On Demand Answers.

Las métricas de seguimiento del uso se vuelven a calcular sólo para el mes actual y no se vuelven a calcular los datos del mes anterior a menos que la semana abarque el final de mes. Por ejemplo, si el refrescamiento incremental de seguimiento del uso se ejecuta el viernes, 28 de mayo de 2010, las métricas de seguimiento del uso se volverán a calcular para todo el mes de mayo el 1 de mayo de 2010. Si el refrescamiento incremental del seguimiento del uso se ejecuta el viernes, 4 de junio de 2010, el seguimiento del uso se volverá a calcular para los meses de mayo y junio, porque dicha semana abarca los meses de mayo y junio.

Las métrica de seguimiento del uso se resumen por meses naturales. Aunque es posible analizar estas métricas por calendarios fiscales de una compañía, no están alineadas con el calendario fiscal de las compañías con calendarios no estándar. Puede existir alguna singularidad en una definición de calendario fiscal, especialmente si utiliza 4-4-5 o 5-4-4 o un calendario personalizado en el que dos meses naturales se inician en un período fiscal o ningún mes natural se inicia en un período fiscal. En situaciones como ésta, es posible que las métricas de uso aumenten o falten durante un período fiscal determinado.

La mayoría de datos de seguimiento del uso se capturan a nivel de semana. Algunas métricas de adopción del usuario no se capturan a nivel de semana. No se captura ninguna métrica de instalación y configuración a nivel de semana. Debido a que los datos de seguimiento del uso se capturan y se resumen a nivel de semana, se pueden agregar por mes, trimestre y año. Sin embargo, no puede producir ningún resultado si se ejecuta a niveles inferiores al nivel de semana.

### **Acerca del historial de inicio de sesión del usuario**

Los datos del historial de inicio de sesión de usuario con más de 90 días se depuran continuamente desde la aplicación Oracle CRM On Demand. Por lo tanto, la función Seguimiento del uso puede admitir aproximadamente 90 días de métrica de adopción del usuario cuando la aplicación Oracle CRM On Demand se actualiza por primera vez a esta versión. Sin embargo, los datos de historial de adopción del usuario se mantienen en el almacén de datos para permitir el análisis de tendencia histórica de la métrica de adopción del usuario en los datos analíticos de Oracle CRM On Demand. Estos datos se mantienen hasta el siguiente refrescamiento completo incluso después de depurar los datos de Oracle CRM On Demand.

### **Métrica de rendimiento de seguimiento del uso**

La métrica de rendimiento de seguimiento del uso se recopila por semana natural. Si utiliza un calendario no estándar, como 5-4-4, 4-4-5, o un calendario fiscal personal, es posible que un mes o trimestre fiscal tenga más o menos semanas en comparación con otros meses o trimestres fiscales. Por lo tanto, la métrica de uso de rendimiento puede aparecer ligeramente inflada o desinflada para un mes o trimestre determinado. Se espera este comportamiento si la métrica de uso de rendimiento de la compañía no está totalmente alineada con sus definiciones de calendario fiscal cuando se analizan por meses y trimestres naturales fiscales.

### **Dimensión de contenido**

La dimensión de contenido es común a la métrica de rendimiento de datos analíticos y la métrica de rendimiento de visualizaciones de página.

Para informar sobre la métrica de rendimiento de datos analíticos, utilice el campo Categoría de contenido para filtrar según la condición siguiente:

### **Categoría de contenido = Datos analíticos**

Para informar sobre la métrica de rendimiento de visualizaciones de página, utilice el campo Categoría de contenido para filtrar según la condición siguiente:

### **Categoría de contenido = Visualización de página**

Al analizar la métrica de rendimiento de visualizaciones de página, los únicos campos de dimensión de contenido disponibles son: Categoría de contenido y Nombre de contenido. Para el rendimiento de visualizaciones de página, el valor de Nombre de contenido representa el título de la pantalla. Para el rendimiento de datos analíticos, el valor de Nombre de contenido representa el nombre de informe o cuadro de mandos.

### **Métrica de rendimiento de datos analíticos**

No puede combinar la métrica de rendimiento de datos analíticos con ninguna otra métrica. No puede combinar la métrica de rendimiento de visualizaciones de página con ninguna otra métrica. Estas dos métricas relacionadas con el rendimiento se almacenan con distintos niveles de detalle, que son diferentes de una a otra y con respecto a todas las demás métricas. La métrica de rendimiento de datos analíticos se captura en el nivel de contenido, usuario y semana. Estas métricas se recopilan cuando se ejecuta cada informe cada vez por cada usuario y se resumen en el nivel de semana. El tiempo de respuesta promedio se mide en segundos.

En cambio, la métrica de rendimiento de visualizaciones de página se captura en la página y en el nivel de semana. Esta métrica se recopila cuando se ve cada página cada vez y se resume en el nivel de semana. El tiempo medio de respuesta se mide en milisegundos.

El uso de rendimiento de datos analíticos puede informar de métricas por usuarios individuales. Sin embargo, el rendimiento de visualizaciones de página sólo es en el nivel de la compañía. La mayoría de vistas de página tienen un título, pero para las que les falta el título, la métrica de rendimiento de uso se muestra como *Otros*. El uso de rendimiento de datos analíticos se incluye para cuadros de mandos compartidos y personales, pero no se incluye para consultas dinámicas. Los nombres de vista de página y de contenido de datos analíticos muestran métricas basadas en el idioma predeterminado de la compañía y en la asignación de nombres de objetos estándar. No admiten el idioma del usuario ni el cambio de nombre de objetos.

## **Áreas temáticas de informe de ingresos por cuenta**

### **Disponibilidad**

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### **Objetivo empresarial**

El área temática de datos analíticos de ingresos de cuenta proporciona la capacidad de realizar un seguimiento de los ingresos de cuenta por producto, categoría, territorio y usuario.

### **Tipo de relación**

Varios datos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Ingresos por cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Propiedad del usuario
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados llevan las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También existe un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Del mismo modo, existe un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método resulta más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos por cuenta:
  - Métricas personalizadas de ingresos por cuenta
  - Número (Nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métricas de cuota:
  - Valor de cuota

## Notas de uso

Para obtener más información sobre las capacidades de ingresos por cuenta, consulte [Área temática de informe de pronósticos](#) (en la página 892). En el área temática de informe de pronósticos, puede combinar ingresos de cuenta, cuota y pronóstico en un solo informe de consulta. Las métricas y dimensiones de la carpeta Cuota se pueden combinar sólo con las métricas y dimensiones de la carpeta Propiedad del usuario.

## Área temática de informe de cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática proporciona una vista de resumen de las métricas operativas de las cuentas de una compañía. El tipo de registro de la cuenta es el tipo de registro que desea analizar. Puede utilizar esta área temática para responder preguntas básicas sobre el rendimiento de la cuenta: ¿Qué compañías tienen el mayor número de solicitudes de servicio?, ¿qué compañías tienen el mayor número de oportunidades? Esta área temática le permite agrupar y almacenar estas métricas a cualquier nivel en las dimensiones de cuenta, territorio de la cuenta y fecha. Si desea un análisis más profundo que abarque otras áreas del negocio, debe utilizar otras áreas temáticas.

### Tipo de relación

Resumen

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de creación

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta



■ Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio

- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de cuentas y competidores

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite informar sobre la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas de competidores. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de cuenta, con la única diferencia de que incluye la dimensión de competidor, que tiene una relación de varios a varios con el tipo de registro de la cuenta. Le permite crear informes que muestran todos los competidores de una cuenta. Representa la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas de competidores, por lo que las cuentas que no tengan asociada ninguna cuenta de competidor no pueden incluirse en el informe con esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Competidor de cuenta
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Campaña
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de creación

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados llevan las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También existe un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Del mismo modo, existe un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método resulta más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).

- Ingresos potenciales
- Media de ingresos potenciales
- Ingresos
- Ingresos por producto (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Número (Nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de cuentas y socios

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite informar sobre la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas de socios. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de cuenta, con la única diferencia de que incluye la dimensión de socios, que tiene una relación de varios a varios con el tipo de registro de la cuenta. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una cuenta. Representa la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas de socios, por lo que las cuentas que no tengan asociada ninguna cuenta de socios no pueden incluirse en el informe con esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta del socio y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Socio de cuenta
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Campaña
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de creación

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio

- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de cuentas y cuentas relacionadas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite informar sobre la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas relacionadas. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de cuenta, con la única diferencia de que incluye la dimensión de cuenta relacionada, que tiene una relación de varios a varios con el tipo de registro de la cuenta. Esta área temática le permite crear informes que muestran todas las cuentas relacionadas de una cuenta. Representa la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas relacionadas, por lo que las cuentas que no tengan asociada ninguna cuenta relacionada no pueden incluirse en el informe con esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta relacionada y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol

- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta relacionada
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Campaña
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de creación

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos



- Ingresos (000)
- Promedio de ingresos
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Promedio de ingresos cerrados
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Ingresos potenciales
- Media de ingresos potenciales
- Ingresos
- Ingresos por producto (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Número (Nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de actividades

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar una serie de métricas de actividades por las dimensiones de actividad, cuenta, oportunidad, oportunidad potencial, campaña, contacto, solicitud de servicio y fecha. Representa todos los eventos de actividades e interacciones en conexión con esos tipos de registro, por lo que está definida en el nivel más bajo de detalle y por tanto, la tabla de datos de actividades que determina esta área temática puede ser la mayor. Esta área temática le permite reunir y analizar métricas utilizando el mayor número de dimensiones. Contiene varios datos, lo que permite realizar informes de cuotas de usuario en relación con las métricas de actividades.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio
- Cuota

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del

campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de actividad
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades abiertas
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de objetos personalizados avanzados

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar objetos personalizados avanzados.

El área de objetos personalizados avanzados es un área temática que le permite informar de relaciones de uno a varios y de varios a uno entre los objetos personalizados del 4 al 15 y objetos predefinidos, incluidos los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área de objetos personalizados avanzados reúne el informe de todos los

objetos en una única área, por lo que se necesita incluir una métrica fundamental en el informe que ayude a elegir una ruta de relación entre los objetos que están incluidos en el informe. No es posible realizar el informe de la relación de varios a varios mediante esta área temática, porque Oracle CRM On Demand no la admite directamente para los objetos personalizados del 4 al 15.

La relación de varios a varios se implementa para los objetos personalizados 1, 2 y 3 con cuenta, contacto, solicitud de servicio y oportunidad en los datos analíticos. Por lo tanto, es posible informar sobre la relación de uno a varios sólo de los objetos personalizados 1, 2 y 3 con esos objetos, pero no de la relación de uno a varios entre los objetos personalizados 1, 2 y 3 con actividades, activos, oportunidades potenciales y productos.

### Tipo de relación

Federada

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Objeto personalizado 04
- Objeto personalizado 05
- Objeto personalizado 06
- Objeto personalizado 07
- Objeto personalizado 08
- Objeto personalizado 09
- Objeto personalizado 10
- Objeto personalizado 11
- Objeto personalizado 12
- Objeto personalizado 13
- Objeto personalizado 14
- Objeto personalizado 15
- Unidad familiar

- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Socio
- Producto
- Solicitud de servicio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
- Métricas de actividad
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades abiertas
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
- Métricas de campaña
  - Número (Nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas planificadas

- Número (Nº) de campañas activas
- Número (Nº) de campañas finalizadas
- Número (Nº) de cuentas por campaña
- Número (Nº) de contactos por campaña
- Número (Nº) de oportunidades potenciales por campaña
- Número (Nº) de oportunidades por campaña
- Número (Nº) de ganancias por campaña
- Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
- Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
- Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 100 y dividido por los ingresos objetivo).
- Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
- Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).
- Promedio de costo por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
- Promedio de costo por oportunidad potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades potenciales).
- Tasa de conversión de oportunidades potenciales por campaña
- Ingresos cerrados por campaña
- Ingresos por oportunidades por campaña
- Promedio de ingresos cerrados por campaña
- Tasa de ganancias por oportunidades por campaña
- Retorno de la inversión (ROI)
- Métricas de contacto
  - Métricas personalizadas de contacto
  - Número (Nº) de contactos
- Métricas de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos para unidad familiar (000)
    - Media del total de activos de unidad familiar

- Media del total de activos de unidad familiar (000)
- Total de gastos de unidad familiar
  - Total de gastos de unidad familiar
  - Total de gastos de unidad familiar (000)
  - Media del total de gastos de unidad familiar
  - Media del total de gastos de unidad familiar (000)
- Total de ingresos de unidad familiar
  - Total de ingresos de unidad familiar
  - Total de ingresos de unidad familiar (000)
  - Media del total de ingresos de unidad familiar
  - Media del total de ingresos de unidad familiar (000)
- Total de pasivos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar (000)
  - Media del total de pasivos de unidad familiar
  - Media del total de pasivos de unidad familiar (000)
- Total de activos netos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar (000)
  - Media del total de activos netos de unidad familiar
  - Media del total de activos netos de unidad familiar (000)
- Total de activos de contacto
  - Total de activos
  - Activos totales (000)
  - Media del total de activos de unidad familiar
  - Media del total de activos de unidad familiar (000)
- Total de gastos de contacto
  - Gastos (total)
  - Gastos totales (000)
  - Media del total de gastos
  - Media del total de gastos (000)
- Total de ingresos de contacto
  - Ingresos (total)

- Ingresos totales (000)
- Media del total de ingresos
- Media del total de ingresos (000)
- Total de pasivos de contacto
  - Pasivo (total)
  - Total de pasivos (000)
  - Media del total de pasivos
  - Media del total de pasivos (000)
- Total de activos netos del contacto
  - Activo neto (total)
  - Total de activos netos (000)
  - Media del total de activos netos
  - Media del total de activos netos (000)
- Métricas personalizadas de unidad familiar
  - Número indexado
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada
  - Promedio de moneda indexada
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de unidades familiares
- Métrica de oportunidad potencial
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).



- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de nuevas oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Ingresos cerrados para oportunidad potencial
- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Métricas de socio
  - Métricas personalizadas de socio
    - Promedio de moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Moneda indexada
    - Número indexado
  - Número (Nº) de socios
- Métrica de solicitud de servicio

- Métrica personalizada de solicitud de servicio
  - Moneda indexada
  - Promedio de moneda indexada
  - Número indexado
  - Media de número indexado
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Métrica de objetos personalizados (estas métricas son las mismas para los objetos personalizados del 1 al 15)
  - Métrica personalizada de objetos personalizados
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de objeto personalizado

## Notas de uso

Los informes sin resultados pueden darse por varias razones. Una es la falta de métricas en el informe, como mínimo debe tener una.

Puede obtener un informe sin resultados si está utilizando dos objetos personalizados que no están vinculados directamente uno con otro. Por ejemplo, si el objeto Cuenta está asociado directamente al Objeto personalizado 4 y al Objeto personalizado 5, puede informarse sobre la asociación entre Cuenta y Objeto personalizado 4, así como entre Cuenta y Objeto personalizado 5. Sin embargo, no puede informarse sobre la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 4 y Objeto personalizado 5 si no hay alguna asociación directa entre el Objeto personalizado 4 y el Objeto personalizado 5 definida en la aplicación.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si el objeto Cuenta esta asociado directamente al Objeto personalizado 4 y este último está asociado directamente al Objeto personalizado 5, puede informar entonces sobre la asociación entre Cuenta y el Objeto personalizado 4, así como de la asociación entre el Objeto personalizado 4 y el Objeto personalizado 5. Sin embargo, no se puede informar de la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 4 y Objeto personalizado 5 si no hay una asociación directa entre Cuenta y Objeto personalizado 5 como se define en la aplicación.

## Área temática de informe de activos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar métricas de activos por las dimensiones de cuenta, activo y producto. Puede realizar seguimiento de activos y productos que se hayan vendido a un cliente o compañía. Ésta es una de las pocas áreas temáticas en la que la visibilidad de los registros de activos se basa en la visibilidad de los registros de cuentas asociados.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Activo
- Producto

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Activo

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de activos
  - Número (Nº) de activos
  - Número promedio (Nº promedio) de activos

## Notas de uso

Ninguno

## Áreas de temas de información de planificación de negocio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Este tema proporciona la capacidad de consultar cuentas, contactos, oportunidades y productos en el contexto de planes de negocio, objetivos, tipos de planes, períodos, meta de ingresos y unidades de medida. También proporciona la capacidad de revisar el rendimiento real comparado con las metas y objetivos establecidos en los planes de negocio. Los resultados se pueden combinar con consultas de otras temáticas para comparar los resultados con las metas objetivo.

### Tipo de relación

Uno a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Plan de negocio
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Objetivo
- Oportunidad
- Período
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Cuenta de socio principal
- Producto
- Solicitud de servicio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

## Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
- Métricas de actividad
- Métricas de plan de negocio
- Métricas de contacto
- Métrica de oportunidad potencial
- Métricas de objetivo
- Métrica de oportunidad
- Métricas de socio
- Métricas de período
- Métricas de cuenta del plan
- Métricas de contacto del plan
- Métricas de oportunidad del plan
- Métrica de solicitud de servicio

## Notas de uso

Este tema tiene varias dimensiones, pero debe tener cuidado de no mezclar las dimensiones sin criterio. No todas las combinaciones de dimensiones producen resultados útiles. La siguiente lista muestra la dimensión de objeto principal en **negrita** y las dimensiones que se pueden combinar con dicha dimensión para producir resultados válidos.

- **Cuenta:** Objetivo, Cuenta del plan
- **Actividad:** Plan de negocio, Objetivo
- **Plan de negocio:** Actividad, Objetivo, Socio, Período, Cuenta del plan, Contacto del plan, Oportunidad del plan, Producto
- **Contacto:** Objetivo, Contacto del plan
- **Oportunidad potencial:** Objetivo
- **Objetivo:** Cuenta, Actividad, Plan de negocio, Contacto, Oportunidad potencial, Oportunidad, Período, Producto, Solicitud de servicio
- **Objetivo:** Objetivo, Oportunidad del plan
- **Socio:** Plan de negocio
- **Período:** Plan de negocio, Objetivo
- **Cuenta del plan:** Cuenta, Plan de negocio
- **Contacto del plan:** Plan de negocio, Contacto
- **Oportunidad del plan:** Plan de negocio, Oportunidad
- **Producto:** Plan de negocio, Contacto del plan
- **Solicitud de servicio:** Objetivo

Nota: al mezclar dimensiones en un informe asegúrese de que incluye métricas de dichas dimensiones, de manera que Oracle CRM On Demand pueda realizar las uniones correctas. Por ejemplo, si la dimensión principal es Objetivo y desea utilizar campos Contacto, también debe incluir una métrica de objetivo en la consulta. Puede suprimir la impresión de la métrica pero debe estar en la consulta.

## Área temática de informe de campañas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite un análisis global de campañas por las dimensiones de campaña, usuario y fecha. Le permite analizar los resultados, el rendimiento y el retorno de la inversión (ROI) de la campaña y contiene métricas que le ayudan a resolver los problemas para alcanzar los objetivos de la campaña y optimizar otras futuras.

### Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados terminan con las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de campaña tiene un campo Tipo de campaña. También existe un campo Código de tipo de campaña, que es la versión optimizada del campo Tipo de campaña. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método resulta más rápido que el uso del campo estándar. La siguiente dimensión de esta área temática tiene campos de filtro optimizados:

- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de campaña
  - Número (Nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas planificadas
  - Número (Nº) de campañas activas
  - Número (Nº) de campañas finalizadas
  - Número (Nº) de cuentas por campaña
  - Número (Nº) de contactos por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades por campaña
  - Número (Nº) de ganancias por campaña
  - Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
  - Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
  - Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 100 y dividido por los ingresos objetivo).
  - Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
  - Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).

- Promedio de costo por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
- Promedio de costo por oportunidad potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades potenciales).
- Tasa de conversión de oportunidades potenciales por campaña
- Ingresos cerrados por campaña
- Ingresos por oportunidades por campaña
- Promedio de ingresos cerrados por campaña
- Tasa de ganancias por oportunidades por campaña
- ROI

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de relaciones de contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

El área temática de informe de relaciones de contacto ofrece la posibilidad de analizar relaciones de contacto por cuenta, contacto y contacto relacionado. Esta área temática no tiene métricas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Contacto relacionado
- Propiedad del usuario



## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto

## Métricas

Ninguno

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de contactos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Puede utilizar esta área temática para informar sobre las métricas de contacto por las dimensiones de contacto, cuenta, campaña, propiedad del usuario y fecha. El nivel de detalles de esta área temática es de una fila por cada contacto creado en Oracle CRM On Demand. Con ella podrá responder rápidamente a preguntas como las siguientes: ¿Cuáles son los diez empleados con más contactos?, ¿qué cuentas no tienen ningún contacto? o ¿cuales son las mayores campañas por contactos?

### Tipo de relación

Varios datos simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña

- Contacto
- Propiedad del usuario
- Fecha de creación

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de contacto
  - Métricas personalizadas de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de contactos

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y cuentas
- Objeto personalizado 2 y cuentas
- Objeto personalizado 3 y cuentas

## Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Objetivo empresarial

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre cuentas y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de cuenta se duplica y se agrega con las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con cuentas. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre cuentas y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las cuentas que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Objeto personalizado
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Territorio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de objetos personalizados y contactos

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y contactos
- Objeto personalizado 2 y contactos
- Objeto personalizado 3 y contactos

### Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Estas áreas temáticas le permiten analizar la relación de varios a varios entre los contactos y los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de contacto se duplica y se agrega a las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. A menudo las compañías cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar de estos cambios de objetos con contactos. Esta área representa la relación de varios a varios entre contactos y los objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con los contactos que no estén asociados a al menos una instancia de los objetos personalizados 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe con estas áreas temáticas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Objeto personalizado
- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Propiedad del usuario
- Fecha de creación

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada

del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métricas de contacto
  - Métricas personalizadas de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de contactos

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y oportunidades
- Objeto personalizado 2 y oportunidades
- Objeto personalizado 3 y oportunidades

### Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Objetivo empresarial

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre oportunidades y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de oportunidades se duplica y se agrega a las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con oportunidades. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre oportunidades y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las oportunidades que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Objeto personalizado
- Cuenta
- Campaña
- Oportunidad
- Contacto principal
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de apertura
- Fecha de cierre

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2

- Objeto personalizado 3
- Oportunidad

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y solicitudes de servicio
- Objeto personalizado 2 y solicitudes de servicio
- Objeto personalizado 3 y solicitudes de servicio



## Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Objetivo empresarial

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre solicitudes de servicio y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de solicitudes de servicio se duplica y se agrega con las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con solicitudes de servicio. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre solicitudes de servicio y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las solicitudes de servicio que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

## Tipo de relación

Varios a varios

## Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Objeto personalizado
- Cuenta
- Contacto
- Solicitud de servicio
- Propiedad del usuario
- Fecha de apertura
- Fecha de cierre

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2

- Objeto personalizado 3
- Solicitud de servicio

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de objetos personalizados

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

### Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Objetivo empresarial

Estas áreas temáticas le permiten informar de la métrica de objetos personalizados 1, 2 y 3 por las dimensiones de cuenta, actividad, campaña, contacto, oportunidad potencial, oportunidad, solicitud de servicio, socio, fecha y objetos personalizados 1, 2 y 3. Con ellas se puede analizar la métrica de objetos personalizados 1, 2 y 3 por varios objetos relacionados. El informe de objetos personalizados 1, 2 y 3 está actualmente disponible sólo en tiempo real. Utilice sólo estas áreas temáticas cuando analice los objetos personalizados 1, 2 y 3.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Fecha de creación
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Socio (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitud de servicio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad

- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métricas de objetos personalizados
  - Métrica personalizada de objetos personalizados
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de objetos personalizados

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de pronósticos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite realizar informes de datos generados por Oracle CRM On Demand Forecast Module. También permite comparar el resumen de pronóstico con los últimos datos de oportunidades en tiempo real por dimensiones de cuota de cuenta, territorio, usuario, oportunidad, producto, fecha y usuario. Puede crear un informe de rendimiento para un equipo de ventas, mostrando la cobertura de pipeline, la cuota de logros y la precisión del pronóstico. También permite que los administradores de ventas supervisen el rendimiento miembros de equipo individuales, utilizando la jerarquía de usuario.

## Tipo de relación

Varios datos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Ingresos por cuenta (consulte Nota 1)
- Territorio de la cuenta
- Libro
- Fecha de cierre (consulte Nota 2)
- Contacto
- Pronóstico
- Fecha del pronóstico (consulte Nota 3)
- Oportunidad (consulte Nota 4)
- Ingresos de productos de la oportunidad (consulte Nota 4)
- Propiedad del usuario
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota

Nota 1: no puede combinar la dimensión de ingresos por cuenta con las dimensiones de oportunidad ni producto de oportunidad.

Nota 2: para las cuotas, la fecha de cierre es el primer día del mes del periodo de cuota. Para los pronósticos, es la fecha de cierre para las oportunidades incluidas en las instantáneas de pronóstico. Para las oportunidades, la fecha de cierre es la fecha de cierre de la oportunidad.

Nota 3: la fecha del pronóstico es la fecha en la que se ejecutó el pronóstico. Una oportunidad se puede encontrar en múltiples pronósticos.

Nota 4: Oportunidad e Ingresos de productos de la oportunidad sólo se pueden asociar a las métricas de Oportunidad e Ingresos de productos de la oportunidad.

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto
- Oportunidad

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos por cuenta
  - Número (Nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métricas de pronóstico
  - Mis ingresos por cuenta
    - Mis ingresos por cuenta
  - Mis ingresos por contacto
    - Mis ingresos por contacto
  - Mis oportunidades
    - Mis ingresos por oportunidad
  - Ingresos de mis productos
    - Ingresos de mis productos
  - Mis productos
    - Cantidad cerrada
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Cantidad pronosticada
    - Cantidad de pipeline
  - Resumen del equipo
    - Pronóstico
    - Ingresos cerrados
    - Pipeline
    - Mejor caso
  - Resumen de productos del equipo
    - Cantidad cerrada
    - Cantidad pronosticada
    - Cantidad de pipeline

- Ingresos cerrados
  - Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Pipeline
- Pronóstico
- Ingresos previstos
- Mejor caso
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota
- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Número indexado
    - Media de número indexado
    - Número indexado
    - Media de número indexado
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Ingresos (000)
- Ingresos previstos (000)
- Ingresos cerrados (000)
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
  - Número (Nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos

## Notas de uso

Se aplican las siguientes restricciones:

- **Varios datos.** Ya que el área temática de pronósticos es de varios datos, debe asegurarse de que haya sólo una métrica como parte de un informe.
- **Dimensión de libro.** La dimensión de libro y la jerarquía le permiten agrupar registros de datos en libros. Sin embargo, la visibilidad de los datos aún está regida por el modo de visibilidad de Datos analíticos. Sólo funciona con cuenta, ingresos por cuenta, oportunidad y oportunidades.
- **Jerarquías.** Todas las jerarquías se limitan a ocho niveles.
- **División de ingresos.** Cuando se configura la característica de división de ingresos (consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101)), el resumen de pronóstico refleja la división, en cambio las métricas de oportunidad en tiempo real no.
- **Métrica de cuota.** Comparar la métrica de cuota con las otras métricas sólo resulta válido al nivel mensual y al nivel de usuario.
- **Campos de personalización de resumen de pronóstico.** Estos campos no están disponibles para realizar informes. El resumen de pronóstico generado por Oracle CRM On Demand contiene los totales acumulados. Por lo tanto, la métrica de pronóstico en el informe sólo tiene sentido si se visualizan los datos por usuario. Ver las métricas de pronóstico sin el usuario hace que el valor aparezca incorrectamente.
- **Oportunidad y múltiples pronósticos.** La misma oportunidad puede aparecer en múltiples pronósticos. Por lo tanto, las métricas de pronósticos se deben visualizar por una fecha específica, utilizando el mecanismo de métrica filtrada. De no hacer esto, las métricas de pronóstico pueden aparecer incorrectamente.
- **Métrica de pronóstico y de cuota de usuario.** Los datos para los ingresos son los mismos que en la fecha de resumen del pronóstico, de modo que todas las oportunidades parecen situarse en el primer día del mes. La cuota de usuario también se establece para un periodo mensual y aparece el primer día del mes. Por esta razón, los informes que incluyen métricas de pronóstico y de cuota de usuario tienen sentido si los datos se agregan para el mes o al nivel más alto.
- **Métrica de cuota de usuario.** La visibilidad de la métrica de cuota de usuario se controla utilizando la visibilidad del administrador, independientemente de cuál sea la visibilidad del usuario. Por tanto, no es posible que los usuarios que no sean administradores de la compañía generen informes de las cuotas de usuarios junto con las métricas de oportunidad cuando su visibilidad esté definida como Visibilidad del equipo.
- **Clasificación de percentil del usuario.** No puede crear una clasificación de percentil del usuario sin tener acceso a todos los datos subyacentes.
- **Mes natural y múltiples pronósticos.** Cada mes natural tiene múltiples pronósticos. De modo que un informe que muestra las métricas de pronósticos totales se debe calificar por una fecha de pronóstico específica.
- **Cuota e ingresos.** Si el informe que muestra la cuota de usuario y los ingresos de oportunidad en tiempo real no muestran los resultados esperados, podría ser porque no existen registros que tengan fechas de cierre de oportunidad en el mismo periodo que los registros de cuota.
- **Pronóstico mensual.** Ya se han acumulado los totales de resumen del pronóstico mensual. De modo que un total para todos los usuarios devuelve resultados incorrectos. Si desea obtener el total de esta manera, debe utilizar las métricas de ingresos desde la carpeta Mis ingresos.
- **Visibilidad del administrador de datos analíticos.** Utilice Visibilidad del administrador de datos analíticos si el pronóstico sólo incluye personas que genera informes para usted.



- **Visibilidad del equipo de datos analíticos.** Utilice Visibilidad del equipo de datos analíticos si las personas del pronóstico también forman parte de su equipo. Si las personas del pronóstico no están en su equipo ni generan informes para usted, la visualización de la oportunidad y del producto de oportunidad no coinciden con el resumen de pronóstico.
- **Métrica de pronóstico.** La métrica de pronóstico debe hacer referencia a un pronóstico específico. Utilice la función de métrica FILTRO para hacer referencia a las métricas por fecha de pronóstico y tipo de pronóstico. Por ejemplo, utilice la función de métrica FILTRO para obtener el valor de pronóstico para una fecha de pronóstico específica, como el 16 de septiembre del 2009. Agregue un filtro más para obtener sólo los valores para Pronóstico ingresos por oportunidad, ya que hay múltiples tipos de pronósticos. Por ejemplo:

**FILTRO ("Métrica de pronóstico". "Ingresos de pronóstico" USANDO ("Fecha de pronóstico. Fecha = fecha '2009-09-16' Y Pronóstico. "Tipo de pronóstico" = 'Pronóstico de ingresos por oportunidad'))**

Utilizar la función de métrica FILTRO no es igual que agregar un filtro al informe. Si agrega un filtro de informe al informe por Fecha del pronóstico y Tipo de pronóstico, no conseguirá ningún valor para la cuota de usuario ni para los ingresos en tiempo real. Si dispone de múltiples cuotas definidas por cada usuario, debe utilizar la función de métrica FILTRO para hacer referencia al valor de cuota específico. Por ejemplo:

**FILTRO("Métrica de cuota". "Valor de cuota" USANDO (Cuota. "Nombre de cuota" = 'Ventas)**

En este ejemplo, la función de métrica FILTRO obtiene el valor de cuota para un nombre de cuota específico (Ventas). Sin esta métrica de filtro, sólo obtiene el valor total de todas las cuotas.

## Área temática de informe de unidades familiares

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Objetivo empresarial

El área temática de informe de unidades familiares ofrece la posibilidad de generar informes sobre las unidades familiares para la dimensión contacto y permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Cuál de mis clientes pertenece a qué unidades familiares?
- ¿Cómo son los activos de las unidades familiares en mi registro de ventas divididos entre mis clientes?
- ¿Cuáles son mis unidades familiares principales por valor total de activos?

Puede combinar informes de unidades familiares con informes de carteras para ofrecer un mejor servicio al cliente entendiendo a los clientes como miembros de una unidad familiar.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Unidad familiar
- Contacto
- Contacto de unidad familiar

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados terminan con las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de contacto tiene un campo Tipo de contacto. También existe un campo Código de tipo de contacto, que es la versión optimizada del campo Tipo de contacto. Del mismo modo, existe un campo Fecha de creación (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de creación. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método resulta más rápido que el uso del campo estándar. La siguiente dimensión de esta área temática tiene campos de filtro optimizados:

- Contacto

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos para unidad familiar (000)
    - Media del total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar (000)
  - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar (000)
    - Media del total de gastos de unidad familiar
    - Media del total de gastos de unidad familiar (000)
  - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar (000)
    - Media del total de ingresos de unidad familiar
    - Media del total de ingresos de unidad familiar (000)
  - Total de pasivos de unidad familiar

- Total de pasivos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar (000)
  - Media del total de pasivos de unidad familiar
  - Media del total de pasivos de unidad familiar (000)
- Total de activos netos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar (000)
  - Media del total de activos netos de unidad familiar
  - Media del total de activos netos de unidad familiar (000)
- Total de activos de contacto
  - Total de activos
  - Activos totales (000)
  - Media del total de activos de unidad familiar
  - Media del total de activos de unidad familiar (000)
- Total de gastos de contacto
  - Gastos (total)
  - Gastos totales (000)
  - Media del total de gastos
  - Media del total de gastos (000)
- Total de ingresos de contacto
  - Ingresos (total)
  - Ingresos totales (000)
  - Media del total de ingresos
  - Media del total de ingresos (000)
- Total de pasivos de contacto
  - Pasivo (total)
  - Total de pasivos (000)
  - Media del total de pasivos
  - Media del total de pasivos (000)
- Total de activos netos del contacto
  - Activo neto (total)
  - Total de activos netos (000)
  - Media del total de activos netos

- Media del total de activos netos (000)
- Métricas personalizadas de unidad familiar
  - Número indexado
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada
  - Promedio de moneda indexada
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de unidades familiares

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de oportunidades potenciales

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar la métrica de oportunidades potenciales por cuenta, territorio, campaña, contacto, fecha, oportunidad potencial, oportunidad, propiedad del usuario y cuenta de socio principal. Contiene métricas para analizar la calidad de las oportunidades potenciales, la conversión de oportunidades potenciales y los ingresos que tiene asociados.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Fecha
- Cuenta de socio principal

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad potencial
  - Jerarquía de territorios de la cuenta
    - Nombre del territorio de nivel superior
    - Nombre del territorio de nivel 8
    - Nombre del territorio de nivel 7
    - Nombre del territorio de nivel 6
    - Nombre del territorio de nivel 5
    - Nombre del territorio de nivel 4
    - Nombre del territorio de nivel 3

- Nombre del territorio de nivel 2
- Nombre del territorio de nivel 1
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de nuevas oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Ingresos cerrados para oportunidad potencial
- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de oportunidades

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar oportunidades por las dimensiones de cuenta, territorio, compañía, contacto, propietario y fecha. Es de varios datos e incluye métricas de cuotas y de oportunidades. Las de oportunidades se definen en el nivel más granular de esta área temática, por lo que pueden analizarse por cada una de las dimensiones posibles. Sin embargo, las de cuota se definen en el nivel menos granular, por lo que su análisis se limita a las dimensiones de fecha (mes), cuota y propietario.

### Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Oportunidad
- Contacto principal
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de apertura
- Fecha de cierre
- Cuota
- Cuenta de socio principal

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad

## Métricas

Las métricas clave de esta área temática son las siguientes:

- Ingresos (esperados y cerrados)
- Número (Nº) de oportunidades (abiertas y cerradas)
- Número (Nº) de ganancias
- Importes de cuota

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad

- Moneda indexada
- Promedio de moneda indexada
- Número indexado
- Media de número indexado
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Ingresos (000)
- Ingresos previstos (000)
- Ingresos cerrados (000)
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

### Notas de uso

Las métricas de cuota no están definidas al nivel de la dimensión oportunidad, por lo que no se visualizan como celdas vacías cuando están en el informe los atributos de la dimensión oportunidad.

## Área temática de informe de oportunidades y competidores

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de competidores. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidad, con la única diferencia de que incluye la dimensión de cuenta de competidor, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de la oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los competidores de una oportunidad. Representa la relación de muchos a muchos entre oportunidades y cuentas de competidores, por lo que las oportunidades que no tengan asociada al menos una cuenta de competidor no



pueden incluirse en el informe con esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Competidor de oportunidad
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Oportunidad
- Contacto principal
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de apertura
- Fecha de cierre

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este

método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de oportunidades y socios

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de socios y oportunidades. Es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades, con la única diferencia de que incluye la dimensión de la cuenta del socio, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios de una oportunidad y representa la relación de muchos a muchos entre oportunidades y cuentas de socios, por lo que las oportunidades que no tengan asociada al menos una cuenta de socio no pueden incluirse en el informe con esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta de socio y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Socio de oportunidad
- Contacto de relaciones
- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Oportunidad
- Contacto principal

- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha de apertura
- Fecha de cierre

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas

- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de ingresos de productos de la oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar los ingresos de producto de oportunidad por cuenta, territorio de la cuenta, campaña, oportunidad, productos de oportunidad, propiedad del usuario, producto y categoría de producto. Los registros de ingresos por producto periódicos pueden tener una fecha de inicio diferente, por lo que esta área temática se define al nivel más bajo de detalle y contiene una fila para cada registro de ingresos por producto periódicos dentro de la oportunidad. Gracias al alto nivel de detalle de esta área temática, se proporciona la mayor flexibilidad para acumular datos en cualquier nivel de las dimensiones admitidas. Contiene también la métrica y la dimensión de cuota, que le permite realizar un informe sobre los ingresos del producto de oportunidad y la métrica de cuota en el mismo informe.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Oportunidad
- Categoría de producto
- Producto
- Oportunidad-producto
- Propiedad del usuario

- Cuota

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Oportunidad

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de oportunidad-producto
  - Número (Nº) de productos
  - Promedio de número (Nº) de productos
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de equipo de oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite crear informes de la relación entre oportunidades y equipos de oportunidad. Utilícela para consultar los miembros del equipo implicados en una oportunidad. Esta área temática no tiene ninguna métrica.

## Tipo de relación

Uno a muchos.

## Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Oportunidad
- Equipo de oportunidad
- Propiedad del usuario

## Métricas

Ninguno.

## Notas de uso

Ninguno.

**Visibilidad de los datos.** Esta área temática siempre utiliza el modo de visibilidad del equipo, independientemente de la configuración definida en el perfil. Por ello, siempre puede incluir en el informe todas las oportunidades, ya sea el propietario o un miembro del equipo.

## Área temática de informe de socios

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition

### Finalidad del negocio

El área temática de informes de socios proporciona la capacidad de analizar métricas de rendimiento importantes de socios y medidas, incluyendo el número de oportunidades potenciales cualificadas e ingresos totales en el pipeline de oportunidad.

## Tipo de relación

Resumen

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Socio
- Territorio

### Métrica

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de socio
- Métrica personalizada de socio
  - Media de moneda indexada
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada
  - Número indexado
- Número (Nº) de socios
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (#) de solicitudes de servicio canceladas (Sr.)
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
- Número (nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta



- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Ingresos cerrados para oportunidad potencial
- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Ingresos
- Ingresos (000)

## Notas de uso

Las métricas anteriores están basadas en la cuenta de socio principal de oportunidades potenciales, oportunidades y solicitudes de servicio.

## Área temática de informe de entrega de contenido personalizado

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le ofrece información necesaria para varios roles de una organización farmacéutica con la que conocerá mejor a los médicos, restringirá contenido y entregará el mensaje correcto a la persona correcta en el momento correcto. Por ejemplo, un gestor de marketing puede analizar los detalles de tendencias, el resultado de la garantía y las respuestas desde varios segmentos. Con esta información, el gestor de marketing puede revisar la garantía y segmento de nuevo de la base de clientes y según esto revisar luego los clientes objetivo. Un gerente de ventas puede analizar los detalles de tendencias, buscar los mejores resultados en un territorio y preparar así al equipo según las necesidades.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto

- Respuesta del mensaje
- Plan de mensajes
- Ítem del plan de mensajes
- Producto

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas del plan de mensajes
  - Métrica personalizada del plan de mensajería
    - Promedio de moneda indexada
    - Moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Número indexado
  - Número (Nº) de planes de mensajería
- Métrica del ítem del plan de mensajería
  - Métrica personalizada del ítem del plan de mensajería
    - Promedio de moneda indexada
    - Moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Número indexado
  - Número (Nº) de ítems del plan de mensajería
- Métricas de respuesta a mensajería
  - Métrica personalizada de respuesta a mensajería

- Promedio de moneda indexada
- Moneda indexada
- Media de número indexado
- Número indexado
- Número (Nº) de respuestas a mensajería
- Métrica de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Promedio de días de cierre de oportunidad
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales

- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Métricas de actividad
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades abiertas
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
- Métricas de contacto
  - Métricas personalizadas de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Campos personalizados de propiedad del usuario
  - Campos personalizados de propiedad del usuario
  - Número (Nº) de contactos
- Métricas de ingresos por producto
  - Ingresos
  - Ingresos previstos por producto
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos por producto (000)
  - Ingresos previstos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Precio medio de compra
  - Cantidad promedio
  - Cantidad

## Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de solicitudes de servicio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar las solicitudes de servicio por las dimensiones de cuenta, contacto, solicitud de servicio, usuario, socio y fecha. Le ayuda a medir y analizar importantes métricas de rendimiento de la organización de solicitud de servicio del cliente, incluyendo el tiempo que han estado abiertas las solicitudes de servicio y la duración media para cerrarlas. La utilización de esta métrica de rendimiento de solicitudes de servicio puede ser útil en su compañía para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, la productividad de los empleados y reducir costos de operación.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitud de servicio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto

- Solicitud de servicio

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de actividades compartidas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite analizar actividades compartidas en las dimensiones de cuenta, contacto y usuario. Estas actividades están compartidas por uno o varios usuarios de Oracle CRM On Demand, por lo que al utilizarla, se puede informar de actividades compartidas, pero no de aquellas que no están compartidas con al menos un usuario.

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Propiedad del usuario

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto

## Métricas

Ninguno

## Notas de uso

Ninguno

## Cambiar el aspecto de los informes

Cuando se configuran o actualizan los informes en Oracle CRM On Demand Answers, puede cambiar su aspecto visual, conocido como formato estético. Puede aplicar un formato estético, copiar y pegar atributos de formato estético y guardar un informe con formato para utilizarlo como una plantilla de estilo.

En función del elemento al que esté dando formato, el cuadro de diálogo mostrará distintas opciones, como los controles de fuente, celda y borde, el color de fondo, otras opciones de formato adicionales, como el relleno de las celdas, y opciones de estilo CSS personalizadas para HTML.

Puede cambiar el aspecto de:

- Columnas y secciones, como el color de fondo y los bordes
- Columnas en tablas
- Tamaño de los títulos

Puede copiar un rango de atributos de formato estético aplicados a un elemento, como la columna de una tabla, y pegarlos en un elemento del mismo tipo, como una columna de la misma tabla o de otra tabla. También puede restaurar el aspecto original. Para ello, utilice los iconos situados en la parte superior derecha de los cuadros de diálogo.

Las vistas que admiten copiar y pegar son las tablas, las tablas dinámicas y las vistas de gráficas.

### Acerca de guardar informes como plantillas de estilo

Después de personalizar y guardar el aspecto estético de un informe, puede utilizarlo como una plantilla. Esto le permite aplicar el formato del informe guardado en informes nuevos o existentes.

Las vistas que admiten el uso de informes guardados como plantilla son las tablas, las tablas dinámicas y las vistas de gráficas.

Este tema contiene información sobre cómo realizar las siguientes tareas:

- Cómo dar formato al aspecto visual de un informe
- Cómo copiar y pegar un atributo de formato
- Cómo restaurar la apariencia predeterminada de un atributo
- Uso de un informe guardado como plantilla

#### *Para dar formato al aspecto visual de un informe*

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.
- 4 Seleccione el informe con el que desea trabajar y haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, abra el cuadro de diálogo de formato superficial de alguna de las siguientes formas:
  - En el paso 1, haga clic en el botón Propiedades de columna y, a continuación, haga clic en la ficha Estilo en el cuadro de diálogo Propiedades de columna.
  - En el paso 2, abra el cuadro de diálogo Editar formato de alguna de las siguientes formas:
    - Para Título o Tabla, haga clic en el botón Formato de vista.
    - En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Propiedades de vista de tabla dinámica y, a continuación, en el botón Establecer formato alternativo.



**NOTA:** En la vista de tabla, también puede hacer clic en el botón Formato de columna y utilizar la ficha Formato de valores. En la vista de tabla dinámica, también puede hacer clic en el botón de propiedades de sección y utilizar la ficha Propiedades de sección.

Aparecerá el cuadro de formato estético.

- 6 En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).

**NOTA:** En algunos ítems, esta opción no está disponible.

- 7 En el área Celda, configure la alineación y el color de fondo.

**NOTA:** Para la alineación horizontal, la justificación más habitual para datos de texto es Izquierda. Para datos numéricos es Derecha.

La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

- 8 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.

**CONSEJO:** Para seleccionar o anular la selección de bordes personalizados, haga clic en el borde superior, inferior, izquierdo o derecho junto a la lista desplegable Posición.

- 9 Para dar formato al espacio de la celda, haga clic en Opciones de formato adicionales y especifique valores de anchura y altura para el contenido de la celda, así como para el espacio situado arriba, abajo, a la izquierda y la derecha del contenido.

Los valores se especifican en píxeles.

- 10 Para sustituir los elementos de estilo y clase especificados en la hoja de estilos de Oracle CRM On Demand Answers, realice las selecciones en el área Opciones de estilo CSS personalizadas:

- a Haga clic en la configuración que desee utilizar.

- b Especifique la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilos.

**NOTA:** Las opciones avanzadas de formato de estilo están indicadas para los usuarios que conocen el funcionamiento de las hojas de estilo es cascada (CSS).

- 11 Haga clic en Aceptar.

### ***Para copiar y pegar un atributo de formato***

- 1 En la página Crear y ver análisis, vaya al ítem cuyo formato desea copiar, como una fila, columna o celda de tabla.
- 2 Abra el cuadro de diálogo Formato superficial, haga clic en el botón Copiar formato y, a continuación, haga clic en Cancelar para cerrar el cuadro de diálogo Formato superficial.
- 3 Vaya al ítem al que desea pegar el formato.

- 4 Abra el cuadro de diálogo Formato superficial, haga clic en el botón Pegar formato y, a continuación, haga clic en Aceptar para aplicar los cambios.

### *Para restaurar el aspecto predeterminado*

- Abra el cuadro de diálogo Formato cosmético del ítem y haga clic en el botón Borrar formato.

Para algunos tipos de vistas, cuando agregue la vista, puede utilizar un informe guardado como una plantilla, como se describe en el siguiente procedimiento.

### *Para usar un informe guardado como plantilla*

- 1 En la página Crear y ver análisis, vaya al paso 2, Crear diseño.
- 2 Haga clic en Agregar vista y seleccione la vista que desee.
- 3 Haga clic en el botón Importar formato de vista de otro análisis, que está cerca de la parte superior del espacio de trabajo.



- 4 En el cuadro de diálogo Importar formato guardado, desplácese al informe guardado y haga clic en Aceptar.
- 5 Haga clic en el enlace Resultados guardados o en el botón Presentación preliminar de análisis.

## Paso 1: definir los criterios

Defina los criterios de los informes en la página Definir criterios en Oracle CRM On Demand Answers. Para acceder a la página Definir criterios, cree un nuevo análisis, tal como se describe en [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 779), o abra un análisis existente en Oracle CRM On Demand Answers.

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- [Agregar columnas a informes](#) (en la página 923)
- [Agregar campos personalizados a informes](#) (en la página 923)
- [Agregar filtros a columnas](#) (consulte "[Añadir filtros a columnas](#)" en la página 923) (es opcional, pero se recomienda)
- [Editar propiedades de columnas](#) (en la página 932)
- [Configurar fórmulas de columnas](#) (en la página 944)
- [Agregar vínculos de acción a resultados](#) (consulte "[Adición de enlaces de acción a resultados](#)" en la página 945) (opcional)
- [Ordenar y reorganizar columnas](#) (consulte "[Ordenar columnas y cambiar su orden](#)" en la página 949)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca del uso de direcciones en informes](#) (en la página 950)
- [Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración](#) (en la página 951)

## Agregar columnas a informes

Al crear o modificar informes en Oracle CRM On Demand Answers, agregue columnas hasta que el informe contenga todos los datos que desee.

**NOTA:** Los períodos de los informes se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año de la agenda fiscal en Oracle CRM On Demand, debe revisar los análisis históricos con cuidado si abarcan varios años. Los datos de los informes que se basan en la agenda fiscal anterior no se pueden alinear con datos que utilizan una nueva agenda fiscal.

### *Para agregar columnas al informe*

- 1 En la sección Área temática activa de Oracle CRM On Demand Answers, expanda las listas de columnas para que se muestren las columnas que puede incluir en los informes.
- 2 Haga clic en las columnas que desea incluir en el informe.

**NOTA:** para quitar una columna del informe, haga clic en el icono X de la columna. Para cambiar el orden de las columnas, arrástrelas y colóquelas en la nueva ubicación.

## Agregar campos personalizados a informes

Puede agregar campos personalizados como columnas en informes y análisis en Oracle CRM On Demand Answers. Para obtener más información sobre cómo agregar columnas a informes, consulte [Agregar columnas a informes](#) (en la página 923).

En implementaciones de varios idiomas con Oracle CRM On Demand Answers, debe traducir los campos personalizados a cada idioma usado por Oracle CRM On Demand Answers para que dichos campos se puedan agregar a para informes y análisis. Por ejemplo, si un campo personalizado se ha creado en inglés, debe traducirse a alemán para que los usuarios de idioma alemán vean este campo y lo puedan utilizar en un informe o análisis.

## Añadir filtros a columnas

En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, puede configurar filtros para las columnas del informe. Un filtro limita los resultados que aparecen cuando se ejecuta un informe. Oracle CRM On Demand Answers muestra únicamente los resultados que cumplen los criterios.

Un filtro de columna consta de estos elementos:

- Una columna para filtrar, por ejemplo, Tipo de cuenta.
- Un valor para utilizarlo cuando se aplique el filtro, por ejemplo, 10 (si es necesario, se puede utilizar una variable o una expresión SQL en lugar de un valor).
- Un operador que determina cómo se aplica el valor, por ejemplo, Menor que.

Supongamos que la columna contiene la cantidad vendida, el operador es Menor que y el valor es 10. Los resultados incluirán únicamente las cantidades de pedidos con menos de 10 unidades vendidas.

Un filtro de columna también puede tener estas características:

- Se puede combinar con otros filtros de columnas de la misma área temática para limitar aún más los resultados de un informe.
- Los filtros se pueden agrupar para crear filtros más complejos.
- Su valor puede estar limitado por los resultados de un informe guardado anteriormente de la misma área temática.

El filtro se convierte en una cláusula WHERE en la instrucción SELECT SQL. La cláusula WHERE permite limitar las filas que se devuelven a sólo aquellas que cumplen las restricciones especificadas. Los usuarios avanzados pueden especificar directamente la instrucción SQL para un filtro.

**NOTA:** Si ha seleccionado la opción de añadir nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

## Crear filtros de columnas

Puede crear un filtro por cada columna de los informes. Si no desea que la columna se muestre en los resultados, puede ocultarla.

**ADVERTENCIA:** Si hace clic en el botón Actualizar del explorador antes de finalizar la creación de un filtro de columna, el explorador volverá a cargar la página y descartará los cambios.

### Para crear un filtro de columna

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Nuevo filtro en la columna en la que desee crear el filtro.
- 2 En el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro, seleccione un operador en la lista desplegable Operador.  
Los operadores y valores para seleccionar aparecen en la columna izquierda. Según el tipo de columna que seleccione, pueden aparecer más opciones en la columna derecha, como botones de calendario para especificar un intervalo de fechas o un cuadro de coincidencia de texto para limitar las listas largas de valores.
- 3 Para especificar un valor, introdúzcalo en el cuadro Valor o haga clic en Todas las opciones para ver los valores disponibles en la columna y seleccione un valor de la lista.  
Para añadir varios valores, haga clic en Añadir y seleccione Valor después de introducir datos para el campo de valor actual.

Siga las directrices que se muestran en la tabla siguiente al seleccionar un operador y especificar valores.

| Operador                 | Directrices de uso  |
|--------------------------|---|
| igual a/dentro de        | Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que coinciden con el valor del filtro.   |
| distinto de/no dentro de | Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que no coinciden con el valor del filtro.  |
| es inferior a            | Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna menores que el valor del filtro.   |
| es superior a            | Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna mayores que el valor del filtro.   |
| es inferior o igual a    | Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna menores o iguales que el valor del filtro.  |
| es superior o igual a    | Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna mayores o iguales que el valor del filtro.  |
| entre                    | Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique dos valores. Los resultados incluirán informes de ambos valores especificados y de los valores intermedios.  |
| es nulo                  | Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. No especifique ningún valor. El operador comprueba solamente si no hay datos en la columna. Los resultados incluirán únicamente registros que no contengan datos en la columna.<br><br>En ocasiones resulta útil saber si existen datos y el uso del operador IS NULL es una forma de probar dicha condición. |
| no es nulo               | Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. No especifique un valor. El operador comprueba sólo si la columna contiene datos. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna.  |

| Operador                                   | Directrices de uso   |
|--|--|
| está entre los primeros                    | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los primeros n registros, donde n es un número entero especificado como valor del filtro.</p> <p>Este operador es para resultados clasificados. Por ejemplo, puede utilizar este operador para obtener una lista de los 10 mejores resultados.</p>            |
| está por debajo                            | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los últimos n registros, donde n es un número entero especificado como valor del filtro.</p> <p>Este operador es para resultados clasificados. Por ejemplo, puede utilizarlo para obtener una lista de los clientes que han informado de menos problemas.</p> |
| contiene todos                             | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna contengan todos los valores del filtro.</p>  |
| contiene cualquier                         | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna contengan al menos uno de los valores del filtro.</p>  |
| no contiene                                | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna no contengan ninguno de los valores del filtro.</p>  |
| empieza con                                | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna comiencen con el valor del filtro.</p>  |
| termina con                                | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna terminen con el valor del filtro.</p>   |
| es similar a (coincidencia con patrón)     | <p>Válido para una columna que contenga texto. Especifique un único valor o varios. Requiere el uso de un símbolo de porcentaje (%) como carácter comodín. Puede especificar hasta dos signos de porcentaje en el valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que coinciden con el valor de patrón del filtro.</p>                              |
| no es IGUAL QUE (coincidencia de patrones) | <p>Válido para una columna que contenga texto. Especifique un único valor o varios. Requiere el uso de un símbolo de porcentaje (%) como carácter comodín. Puede especificar hasta dos signos de porcentaje en el valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que no coinciden con el valor de patrón</p>                                       |

| Operador    | Directrices de uso   |
|-------------|--|
|             | del filtro.  |
| se solicita | <p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Si se establece una columna como <i>se solicita</i>, ésta se marca para que se filtre por un valor recibido de otro informe.</p> <p><b>NOTA:</b> Utilice esta opción cuando vincule informes a través de la navegación (consulte <a href="#">Paso 2: crear el diseño</a> (en la página 952)). Una o más columnas del informe en que está profundizando deben contener el filtro <i>se solicita</i> para mostrar las filas limitadas al valor seleccionado y profundizar desde el informe principal.</p> |

- 4 Utilice los controles de página para desplazarse por las opciones cuando haya muchas para la columna:
  - Haga clic en un número de página específico para desplazarse a dicha página.
  - Haga clic en el botón de paginación de doble flecha hacia la derecha ( >> ) para avanzar a la última página o en el botón de paginación de doble flecha hacia la izquierda ( << ) para volver a la primera página.
- 5 Utilice los botones del calendario para especificar el rango de fechas en las columnas que contienen fechas.
 

Para especificar una fecha concreta, indique la misma fecha como fecha de inicio y fecha final.
- 6 Utilice la lista desplegable Coincidencia para ver los valores disponibles y usarlos en un filtro. Si lo desea, especifique criterios para limitar los valores que se van a devolver (no es obligatorio). A continuación, haga clic en el enlace Todas las opciones y seleccione un valor en la lista devuelta.
 

Por ejemplo, supongamos que desea ver los resultados de la región Este. Si especifica una E en el cuadro de texto y seleccione "empieza por" en la lista desplegable Coincidencia, la lista mostrará únicamente los valores que comienzan por una E.
- 7 Para añadir una expresión SQL o una variable de sesión, realice lo siguiente:
  - a Haga clic en el botón Añadir y seleccione la opción adecuada.
 

La etiqueta del cuadro Valor cambiará para mostrar la selección que ha realizado.
  - b Especifique la expresión SQL o la variable de sesión en el cuadro.
 

Las expresiones SQL pueden contener llamadas a función que trabajan en valores de columnas. Para obtener más información, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1011) y [Variables de sesión](#) (en la página 1052).
- 8 Para quitar un valor, expresión SQL o variable de sesión, haga clic en el icono X que tiene al lado.
 

Para quitar todas las definiciones, haga clic en el botón Borrar valores.
- 9 Para que este filtro quede limitado por el valor de una columna de la misma área temática de otro análisis, haga clic en el botón Avanzado y seleccione el filtro según los resultados de otra opción de solicitud.
 

Aparecerá el cuadro de diálogo Filtrar por solicitud guardada.

- 10 Para convertir el filtro en SQL, haga clic en el botón Avanzado y seleccione la opción Convertir este filtro en SQL.

Aparecerá el cuadro de diálogo Filtro SQL avanzado.

- 11 Cuando termine, haga clic en Aceptar.

El filtro se muestra en el área Filtros de la página Definir criterios o Filtros guardados.

### Guardar filtros de columnas

Puede guardar un filtro como parte de un análisis o para volverlo a utilizar en otros análisis. Si un filtro es específico para un análisis y guarda el análisis, el filtro se guardará como parte del análisis y se aplicará cada vez que se ejecute éste. También puede guardar el filtro explícitamente para que se pueda utilizar en otros análisis.

Los filtros guardados y las carpetas que contienen filtros para un área temática se muestran después del nombre de dicha área. Si no hay filtros guardados para ese área temática, esta parte de la página estará en blanco.

#### *Para guardar un filtro de columna como parte de un análisis*

- 1 En la página Definir criterios, haga clic en Guardar.
- 2 En el cuadro de diálogo Guardar análisis, seleccione la ubicación en la que desea guardar el análisis y, a continuación, haga clic en Aceptar.

#### *Para guardar un filtro de columna para utilizarlo en otros análisis*

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en Guardar filtro.
- 2 En el cuadro de diálogo Guardar filtro, seleccione la carpeta en la que desee guardar el filtro.
  - Para guardar el filtro para su uso personal, haga clic en Mis filtros.

Los filtros guardados en Mis filtros únicamente están disponibles para usted.
  - Para guardar el filtro para que lo utilicen otras personas, haga clic en Filtros públicos.

Los filtros guardados en una carpeta de filtros públicos están disponibles para otros usuarios que tengan permiso de acceso a la carpeta.
- 3 Especifique un nombre para el filtro.
- 4 (Opcional) Especifique una descripción del filtro.
- 5 Haga clic en Aceptar.



### ***Para ver las propiedades de un filtro guardado***

- En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el icono Opciones de filtro situado junto al filtro cuyas propiedades desee mostrar y, a continuación, seleccione la opción Editar filtro.

## **Aplicar filtros de columnas guardados a análisis**

Puede aplicar filtros de columnas guardados a análisis. Es posible aplicar el contenido del filtro o una referencia al filtro.

Cuando se aplica el contenido de un filtro de columna guardado, el contenido real de ese filtro se copia en el área Filtros de la página Definir criterios. Esto permite manipular los criterios del filtro sin modificar el filtro guardado. Cuando se aplica una referencia a un filtro guardado, únicamente se hace referencia a éste por su nombre, por lo que se puede ver el contenido pero no modificarlo.

### ***Para aplicar un filtro de columna guardado a un análisis***

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en Abrir filtro guardado.
- 2 Desplácese a la carpeta de filtros adecuada, seleccione el filtro guardado que desea aplicar y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 3 En la sección Opciones de filtro del cuadro de diálogo Aplicar filtro guardado, especifique las opciones, si las hay.
- 4 Haga clic en Aceptar.  
El filtro se muestra en el área Filtros de la página Definir criterios.

## **Editar filtros de columnas**

Puede editar un filtro de columna para cambiar sus propiedades.

### ***Para editar un filtro de columna***

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el botón Opciones de filtro del filtro que desee editar y, a continuación, seleccione Editar filtro.  
Aparecerá el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro.
- 2 Realice los cambios que desee y, a continuación, haga clic en Aceptar.

## **Editar la fórmula de un filtro de columna**

Puede editar la fórmula de un filtro de columna. Las modificaciones que realice se aplican únicamente al uso del filtro de la columna; una fórmula puede contener llamadas a funciones para realizar cálculos más avanzados. Consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1011).

### ***Para editar la fórmula de columna de un filtro***

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el botón Opciones de filtro del filtro y, a continuación, seleccione Editar fórmula de columna.
- 2 Haga clic en la ficha Fórmula de columna.
- 3 Escriba la fórmula en el área Fórmula de columna.
- 4 Haga clic en Aceptar para guardar los cambios.

## **Quitar filtros de columnas**

Puede quitar un filtro o todos los filtros de un análisis.

**NOTA:** Si el análisis se guardó anteriormente con filtros aplicados, vuelva a guardarlo para quitar los filtros.

### ***Para quitar un filtro de columna de un análisis***

- En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el icono X.

## **Combinar unos filtros de columnas con otros**

La combinación de filtros de columnas, también llamado filtrado parentético, permite crear filtros complejos sin tener conocimientos de SQL.

Puede combinar filtros de columnas con los operadores AND y OR. El operador AND significa que deben cumplirse los criterios especificados en cada filtro. Éste es el método predeterminado para combinar filtros de columnas. El operador OR significa que deben cumplirse los criterios especificados en al menos uno de los filtros de columnas.

### ***Para combinar un filtro de columna con otros***

- 1 En la página Definir criterios, agregue al menos dos filtros de columna a un análisis o a un filtro guardado. Los filtros se muestran en la sección Filtros con un operador AND entre ellos.
- 2 Para cambiar un operador AND en un operador OR, haga clic en él.
- 3 A medida que añada filtros de columnas, haga clic en los operadores AND y OR para agrupar los filtros y crear las combinaciones de filtros que desee.  
Los elementos de filtros combinados están vinculados mediante cuadros.
- 4 Para cortar, copiar o desagrupar elementos vinculados, haga clic en el botón Editar grupo de filtros y seleccione la opción apropiada.

## Impedir la sustitución de un filtro durante la navegación y la solicitud de datos

Puede proteger el contenido de un filtro de un informe durante la navegación y la solicitud de datos. Un filtro protegido se aplica siempre a los resultados.

### *Para impedir el cambio de un filtro durante la navegación y la solicitud de datos*

- En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el botón Opciones de filtro del filtro y, a continuación, seleccione Proteger filtro.

## Usar informes guardados como filtros

Es posible combinar unos filtros con otros, y que estén basados en los valores que devuelve otro informe. Cualquier informe guardado que devuelve una columna de valores se puede utilizar para filtrar la columna seleccionada en el informe.

### *Para crear un filtro basado en los resultados de otro informe guardado*

- 1 En la página Definir criterios, haga clic en el botón Nuevo filtro en la columna en la que desee crear el filtro.
- 2 En el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro, haga clic en Avanzado y, a continuación, seleccione el filtro según los resultados de otra opción de solicitud.
- 3 En el campo Relación del cuadro de diálogo Filtrar por solicitud guardada, seleccione la relación adecuada entre los resultados y la columna que debe filtrarse.
- 4 Haga clic en Examinar y desplácese hasta el informe guardado.
- 5 En el campo Utilizar valores de la columna, seleccione la columna que se va a utilizar como filtro.  
Si el informe guardado contiene un nombre de columna que coincide con la columna en la que ha creado el filtro, dicho nombre de columna aparecerá en primer lugar en la lista de valores del campo Utilizar valores de la columna. Puede seleccionar una columna diferente.
- 6 Haga clic en Aceptar.  
El filtro se muestra en la sección Filtros de la página Definir criterios.

**NOTA:** si más adelante desea editar el filtro, puede editar sólo la información mostrada en el cuadro de diálogo Filtrar por solicitud guardada.

## Editar la instrucción SQL de un filtro de columna

Puede editar la cláusula lógica SQL WHERE que se va a utilizar como filtro. Aunque generalmente no es necesario, esta función está disponible para los usuarios que precisen una capacidad de filtrado avanzado. Para obtener una descripción completa de la sintaxis SQL, consulte una documentación de referencia de terceros sobre SQL, un manual de referencia sobre SQL de uno de los proveedores de bases de datos o un

sitio de referencia en línea. Para obtener más información general sobre el uso de SQL en Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1011).

### ***Para editar la instrucción SQL generada para un filtro de columna***

**1** En el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro, haga clic en Avanzado y, a continuación, seleccione la opción Convertir este filtro en una instrucción SQL.

**2** Especifique las modificaciones en el cuadro de texto y haga clic en Aceptar.

El filtro se muestra en el área Filtros de la página Definir criterios. Cuando haya elegido esta opción, la edición del filtro siempre mostrará el SQL que haya especificado.

*Ejemplo: identificar clientes con el mayor volumen de ventas*

En el ejemplo siguiente se muestran los datos de los diez clientes que tuvieron el mayor volumen de ventas en 2003.

"Fecha de cierre". "Calendario anual" = 2003

AND RANK("Métricas de oportunidad". "Ingresos cerrados")

## **Editar propiedades de columnas**

Es posible editar las propiedades de una columna para controlar su apariencia y diseño, así como su contenido. También se puede especificar el formato que se va a aplicar sólo si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones. De forma predeterminada, las selecciones realizadas para una columna se aplican únicamente al informe actual.

### **Editar la apariencia del contenido de columnas**

La apariencia predeterminada del contenido de las columnas en los resultados está basada en hojas de estilo en cascada y archivos de mensajes XML. Puede utilizar la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columna para sustituir varias opciones predeterminadas, como la fuente y el tamaño de fuente. Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

### ***Para editar la apariencia del contenido de una columna***

**1** En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.

**2** En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.

**3** Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde, imagen y estilo avanzado.

Para obtener más información, consulte Aplicar formato al contenido de columnas de este tema.

- 4 En la ficha Formato de datos, puede controlar cómo se muestran los datos si activa la casilla de verificación Suplantar formato de datos predeterminado.

Esta opción permite suplantar las características de presentación predeterminadas. Las selecciones mostradas varían según el tipo de datos. Por ejemplo, si la columna contiene datos numéricos, puede seleccionar el tratamiento que desea para los números, como porcentajes, nombres de meses o fechas. Puede elegir el número de posiciones decimales y de dígitos que se van a mostrar, el separador de miles que se va a utilizar y cómo se van a mostrar los números negativos. Si la columna contiene texto, puede elegir cómo se va a tratar, por ejemplo, como texto sin formato, HTML o un enlace. Según la selección que realice, el cuadro de texto Formato de texto personalizado mostrará la cadena HTML aplicable que se ha utilizado para mostrar los datos.

Para utilizar un formato personalizado para el texto, seleccione Formato de texto personalizado en la lista desplegable Tratar texto como y, a continuación, especifique el formato personalizado. Puede especificar llamadas HTML que proporcionen un formato especial. También puede especificar cualquier cadena HTML válida, incluido de JavaScript, VBScript, etc.

En el ejemplo siguiente se utiliza HTML para establecer la anchura y la altura de las columnas en tablas tradicionales y tablas dinámicas. En el ejemplo, el texto HTML que aparece entre corchetes ([html]) significa que se debe utilizar HTML, y el signo de arroba (@) representa el contenido dinámico de la columna.

```
[html]<span style="width: 200px" style="height: 50px">@</span>
```

Si no tiene conocimientos de HTML, JavaScript, VBScript, etc., puede consultar documentación de referencia de terceros.

Para crear un formato numérico personalizado, puede utilizar el signo de almohadilla (#) para incluir dígitos importantes y el cero (0) para incluir tantos dígitos como se hayan especificado, aunque el número no tenga este nivel de detalle. Éstos son algunos ejemplos:

La especificación de ##.# muestra 12.34 como 12.3

La especificación de ##.000 muestra 12.34 como 12.340

- 5 Haga clic en Aceptar cuando haya terminado.

## Editar el diseño del contenido de columnas

Mediante la ficha Formato de columna del cuadro de diálogo Propiedades de columnas, puede realizar estas tareas:

- Especificar si la columna debe aparecer en los resultados.

Las columnas se muestran normalmente en los resultados de forma predeterminada. No obstante, quizá desee incluir una columna del informe que no quiere que se muestre en los resultados, como la columna utilizada para crear un filtro.

- Asigne encabezados alternativos de tabla y columna, y aplíqueles formato personalizado.
- Controle la visualización de datos duplicados, como valores de columnas repetidos.

Es posible que los datos de una columna de una tabla se repitan en filas de datos de otras columnas de la tabla. Por ejemplo, si una columna muestra los nombres de clientes y otra columna muestra las regiones correspondientes a estos clientes, podrían repetirse los datos de región en cada fila de cliente. Puede seleccionar que se muestren sólo una vez los datos duplicados, o que se muestren en

cada fila. Que se muestren sólo una vez los datos repetidos o duplicados puede facilitar la lectura de la tabla y destacar con mayor claridad las diferencias en los datos.

- Especifique la interacción que debe producirse cuando los usuarios trabajen con los resultados, como el desplazamiento a otro informe.

También puede utilizar funciones y expresiones condicionales para dar formato a los resultados de distintas maneras.

Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

### ***Para ocultar una columna en los resultados***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 Active la casilla de verificación Oculte esta columna, si no lo estuviera.

### ***Para crear encabezados personalizados de tabla y columna***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 En el área Encabezados, active la casilla de verificación Encabezados personalizados.  
Esto permite cambiar el texto y el formato de los encabezados.

- 4 Para cambiar el texto del encabezado de una tabla o columna, especifique un nuevo encabezado en el cuadro de texto adecuado.

Se utilizará el encabezado especificado en este informe en lugar del encabezado predeterminado.

**NOTA:** También es posible especificar el desplazamiento a otro informe en el área Interacción de encabezado de columna.

- 5 Para cambiar el formato del encabezado de una tabla o columna, haga clic en el botón Editar formato que hay junto al cuadro de texto.

Aparece el cuadro de diálogo Editar formato.

Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde y estilo avanzado. Para obtener más información, consulte “Aplicar formato al contenido de columnas” a continuación.

***Para eliminar datos duplicados***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 En el área Suprimir valores, seleccione la opción adecuada:
  - Seleccione Suprimir para que los datos repetidos se muestren sólo una vez y suprimir las filas duplicadas.
  - Seleccione Repetir para que se muestren los datos repetidos de cada fila.
  - Seleccione Predeterminado para conservar las características de presentación predeterminadas.

***Para especificar lo que ocurre cuando los usuarios hacen clic en la columna***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 Para especificar lo que debe ocurrir cuando los usuarios hacen clic en la columna, seleccione la opción adecuada en Interacción del encabezado de columna:
  - Predeterminada: restaura la interacción predeterminada.
  - Profundizar: le permite profundizar para ver informaciones más detalladas.
  - Desplazarse: permite desplazarse a otro análisis. Haga clic en el botón Añadir destino de navegación, desplácese hasta el informe o cuadro de mandos de destino, haga clic en Aceptar e introduzca un título para el destino en el cuadro de texto Título. Repita este paso para cada destino de navegación que desee agregar. Haga clic en el botón Quitar junto al cuadro de texto Título para quitar el destino del desplazamiento.
  - Sin interacción: desactiva la profundización o el desplazamiento. Las interacciones se definen de forma independiente para un encabezado de columna y los datos de una columna.

***Para especificar lo que ocurre cuando los usuarios hacen clic en un valor***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 Para especificar lo que debe ocurrir cuando los usuarios hacen clic en un valor, seleccione la opción adecuada en el área Interacción del valor:
  - Predeterminada: restaura la interacción predeterminada.
  - Profundizar: le permite profundizar para ver informaciones más detalladas.

- Desplazarse: permite desplazarse a otro análisis. Haga clic en el botón Añadir destino de navegación, desplácese hasta el informe o cuadro de mandos de destino, haga clic en Aceptar e introduzca un título para el destino en el cuadro de texto Título. Repita este paso para cada destino de navegación que desee agregar. Haga clic en el botón Quitar junto al cuadro de texto Título para quitar el destino del desplazamiento.
- Sin interacción: desactiva la profundización o el desplazamiento. Las interacciones se definen de forma independiente para un encabezado de columna y los datos de una columna.

### Aplicar formato condicional al contenido de columnas

En tablas tradicionales y tablas dinámicas, el formato condicional ayuda a dirigir la atención hacia un elemento de datos si éste cumple una determinada condición. Por ejemplo, puede mostrar las cifras de ingresos altos por ventas en un determinado color o mostrar una imagen (por ejemplo, un trofeo) junto al nombre de cada vendedor que haya superado los ingresos en un determinado porcentaje.

Para ello, seleccione una o varias columnas del informe que desea utilizar, especifique la condición que debe cumplirse y seleccione la configuración para las opciones de fuente, celda, borde y hoja de estilo que desea que se aplique cuando se cumpla la condición. El formato condicional puede incluir colores, fuentes, imágenes, etc., para los datos y la celda de la tabla que los contiene. Los pasos para especificar una condición son muy similares a los que se utilizan para crear filtros.

Puede añadir varias condiciones de forma que los datos y la celda de la tabla se muestren en uno de varios formatos, según el valor de los datos. Por ejemplo, los ingresos bajos por ventas se pueden mostrar en un color y los ingresos altos por ventas, en otro.

Existen varias diferencias sutiles en el formato condicional entre las tablas tradicionales y las tablas dinámicas. El formato condicional aplicado a una columna basada en el valor de otra no se muestra en una tabla dinámica, pero sí en una tabla tradicional. Por ejemplo, establecer el color de un nombre de región según las ventas en esa región no tiene ningún efecto en una tabla dinámica. Sin embargo, establecer el color de los datos de ventas según el valor que tengan éstos sí se muestra en una tabla dinámica, al igual que establecer el color del nombre de región según el nombre real; por ejemplo, mostrar un valor de la región Este en negrita.

**NOTA:** En las tablas dinámicas, las condiciones se evalúan respecto a los valores que calcula o agrega la tabla dinámica. El formato condicional se aplica según el valor subyacente, aunque seleccione la opción **Mostrar como para mostrar los datos en forma de porcentaje o índice**.

Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

### *Para agregar formato condicional a una columna de un informe*

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato condicional.
- 3 Haga clic en el botón Añadir condición y seleccione en el informe la columna que desea utilizar para crear la condición.

Aparecerá el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro. Seleccione el operador y el valor de la condición.



**NOTA:** Si accede al cuadro de diálogo Crear/editar filtro desde la ficha Formato condicional, este cuadro de diálogo muestra únicamente las opciones relativas a formato condicional. Por ejemplo, la lista desplegable Operador mostrará el subconjunto de operadores que se utilizan para formatos condicionales.

- 4 Haga clic en Aceptar en el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro.

Aparecerá el cuadro de diálogo Editar formato.

- 5 Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde, imagen y estilo avanzado.

Para obtener más información, consulte Aplicar formato al contenido de columnas de este tema.

**NOTA:** Si especifica una imagen como parte del formato condicional, aparece de forma condicional en los resultados.

- 6 Haga clic en Aceptar cuando haya terminado para volver al cuadro de diálogo Propiedades de columna.

El cuadro de diálogo Propiedades de columna muestra la condición y el formato condicional para aplicar.

Las columnas se evalúan en el orden en que se muestran.

- Para cambiar el orden de una columna, haga clic en los botones Subir o Bajar.
- Para eliminar una columna de la condición, haga clic en el botón Eliminar.
- Para editar una condición o el formato condicional, haga clic en ella o en él.

- 7 Puede especificar otra condición que desee incluir, o hacer clic en Aceptar si ya ha terminado.

En el ejemplo siguiente se describe cómo se puede aplicar formato condicional a los resultados.

Supongamos que un informe contiene diez categorías de clasificación, con el valor 1 en la columna para indicar la peor clasificación y el valor 10 para indicar la mejor clasificación. Podría aplicar formato condicional para mostrar lo siguiente:

- Una imagen para indicar una baja clasificación para las columnas que contienen 1, 2 ó 3.
- Otra imagen para indicar una clasificación media para las columnas que contienen 4, 5, 6 ó 7.
- Una tercera imagen para indicar una alta clasificación para las columnas que contienen 8, 9 ó 10.

En el cuadro de diálogo Gráficas, seleccione la opción Sólo imágenes. En la presentación de los resultados, las columnas se muestran sólo con las imágenes y no con los números de clasificación.

## Aplicar formato al contenido de columnas

Utilice el cuadro de diálogo Editar formato (y las opciones de la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columnas) para seleccionar las opciones de formato de fuente, celda, borde y estilo avanzado para los datos de la columna que contiene una celda en formato tabular, como una tabla tradicional o una tabla dinámica. También puede seleccionar la configuración para los encabezados de tablas y columnas.

Si suplanta las propiedades de formato predeterminadas para una columna, las selecciones que realice serán estáticas. Si especifica propiedades de formato condicional para una columna, las selecciones que realice se aplicarán únicamente si se cumple la condición.

***Para utilizar el cuadro de diálogo Editar formato o la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columnas***

- 1** En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2** En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.
- 3** En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).
- 4** En el área Celda, seleccione las opciones de alineación y color de fondo, así como una imagen para mostrarla en la celda.
  - Las opciones de alineación horizontal y vertical son similares a las opciones de justificación de texto disponibles en los procesadores de texto. La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

**Para la alineación horizontal:**

Seleccione Izquierda para justificar los datos a la izquierda. Ésta es la justificación más habitual para texto. Seleccione Derecha para justificar los datos a la derecha. Ésta es la justificación más habitual para números. Seleccione Centro para centrar los datos. Para conservar la alineación de datos predeterminada que tiene asociada esta columna, seleccione Predeterminado.

**Para la alineación vertical:**

Seleccione Arriba para alinear los datos respecto a la parte superior de la celda. Seleccione Abajo para alinear los datos respecto a la parte inferior de la celda. Seleccione Centro para alinear los datos respecto al centro de la celda. Para conservar la alineación vertical predeterminada que tiene asociada esta columna, seleccione Predeterminado.

- Cuando haga clic en el botón Imagen, aparecerá el cuadro de diálogo Gráficas.
  - Seleccione la opción Sin imágenes si no desea incluir imágenes.
  - Para incluir una imagen personalizada, seleccione la opción Imagen personalizada y especifique la ruta adecuada en el cuadro de texto. La imagen debe ser una a la que puedan acceder todos los usuarios que van a ver los resultados. Pueden utilizarse imágenes personalizadas tanto para resultados condicionales como incondicionales.
  - Para incluir una imagen distribuida con Oracle CRM On Demand Answers, utilice la ventana de selección de gráficas. La ventana muestra imágenes que son útiles para formato condicional, como medidores y flechas de tendencia. El panel izquierdo muestra las categorías de las imágenes. Cuando se hace clic en una categoría de imagen, el panel derecho muestra las imágenes pertenecientes a esa categoría. Seleccione el botón de selección correspondiente a la imagen que desee utilizar.
  - Para especificar la ubicación de la imagen en la celda, seleccione una opción de la lista desplegable Colocación de imágenes:

Predeterminada: muestra las imágenes en la posición predeterminada, normalmente a la izquierda del encabezado o los datos de la columna.

Imágenes a la izquierda: muestra las imágenes a la izquierda del encabezado o los datos de la columna.

Imágenes a la derecha: muestra las imágenes a la derecha del encabezado o los datos de la columna.

Sólo imágenes: muestra sólo las imágenes, y no el encabezado o los datos de la columna.

- 5 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.
- 6 En el área Opciones de formato adicionales, seleccione las opciones para el ancho, alto, sangría (relleno a la izquierda), relleno a la derecha, relleno superior y relleno inferior.
- 7 En el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML), puede sustituir los elementos de estilo y clase especificados en las hojas de estilos de Oracle CRM On Demand Answers. Esta capacidad está dirigida a usuarios que sepan utilizar hojas de estilo en cascada.
  - Haga clic en el icono + para expandir el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML).
  - Haga clic en la casilla de verificación junto a las opciones que desee utilizar y, a continuación, proporcione la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilo.

Por ejemplo, en Usar estilo CSS personalizado puede especificar atributos de estilo CSS válidos, separados por puntos y comas, como:

`text-align: center; color: red`

- 8 Haga clic en Aceptar cuando haya terminado para cerrar el cuadro de diálogo.

## Usar cadenas de formato de fecha/hora personalizadas

Las cadenas de formato de fecha/hora personalizadas proporcionan opciones adicionales para el formato de columnas que contienen valores de fecha/hora, fechas y horas.

### *Para introducir una cadena de formato de fecha/hora personalizada*

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de una columna que contenga un valor de fecha/hora, una fecha o una hora.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, active la casilla de verificación Cambiar formato de datos predeterminado del área Formato de datos.
- 3 En el campo Formato de fecha, seleccione Personalizar en la lista desplegable.
- 4 En el campo Formato de fecha personalizado, escriba la cadena de formato personalizado exactamente igual que aparece en las siguientes tablas, incluidos los caracteres de corchete izquierdo y derecho ([ ]).

**NOTA:** debe escribir la cadena de formato personalizado en el campo Formato de fecha personalizado. Las cadenas de formato personalizado no se pueden seleccionar en la lista desplegable.

### Cadenas de formato personalizado generales

En la siguiente tabla se describen algunas cadenas de formato personalizado generales y los resultados de visualización. Esas cadenas permiten presentar los campos de fecha/hora en la configuración regional del usuario.

| Cadena de formato General | Resultado   |
|---------------------------|---|
| [FMT:dateShort]           | Aplica el formato de fecha abreviado de la configuración regional. También se puede escribir como [FMT:date].   |
| [FMT:dateLong]            | Aplica el formato de fecha largo de la configuración regional.  |
| [FMT:dateInput]           | Aplica un formato a la fecha aceptable para la introducción en el sistema.  |
| [FMT:time]                | Aplica el formato de hora de la configuración regional.   |
| [FMT:timeHourMin]         | Aplica el formato de hora de la configuración regional omitiendo los segundos.  |
| [FMT:timeInput]           | Aplica un formato a la hora aceptable para la introducción en el sistema.   |
| [FMT:timeInputHourMin]    | Aplica un formato a la hora aceptable para la introducción en el sistema, pero omite los segundos.  |
| [FMT:timeStampShort]      | Equivalente a escribir [FMT:dateShort] [FMT:time]. Aplica el formato de fecha abreviado de la configuración regional de usuario y la hora del formato de hora de la configuración regional. También se puede escribir como [FMT:timeStamp]. |
| [FMT:timeStampLong]       | Equivalente a escribir [FMT:dateLong] [FMT:time]. Aplica el formato de fecha largo de la configuración regional de usuario y la hora del formato de hora de la configuración regional.  |
| [FMT:timeStampInput]      | Equivalente a escribir [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Aplica un formato a la fecha aceptable para la introducción en el sistema.  |
| [FMT:timeHour]            | Aplica el formato de la configuración regional sólo al campo de hora, como 8 PM.  |

#### Cadenas de formato personalizado ODBC

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado ODBC estándar y los resultados de visualización. Esas cadenas muestran los campos de fecha/hora conforme al estándar ODBC.

| Cadena de formato ODBC | Resultado  |
|------------------------|--|
| [FMT:dateODBC]         | Aplica el formato ODBC estándar yyyy-mm-dd (año en 4 dígitos, mes en 2 dígitos, día en dos dígitos).                                       |
| [FMT:timeODBC]         | Aplica el formato ODBC estándar hh:mm:ss (hora en 2 dígitos, minuto en 2 dígitos, segundo en 2 dígitos).                                   |
| [FMT:timeStampODBC]    | Equivalente a escribir [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Aplica el formato yyyy-mm-dd a la fecha y el formato hh:mm:ss a la hora.        |
| [FMT:dateTyped]        | Muestra la palabra fecha antes de la fecha en formato ODBC estándar yyyy-mm-dd. La fecha aparece entre caracteres de comillas simples ('). |

| Cadena de formato ODBC | Resultado  |
|------------------------|--|
| [FMT:timeTyped]        | Muestra la palabra hora antes de la hora en formato ODBC estándar hh:mm:ss. La hora aparece entre caracteres de comillas simples (').  |
| [FMT:timeStampTyped]   | Muestra la palabra fecha/hora antes del valor de fecha/hora en formato ODBC estándar yyyy-mm-dd hh:mm:ss. El valor de fecha/hora aparece entre caracteres de comillas simples ('). |

### Cadenas de formato personalizado de campos integrales

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado disponibles para los campos integrales. Esas cadenas permiten presentar los nombres de mes y día en la configuración regional del usuario.

Los campos integrales mantienen número enteros que representan el mes del año o el día de la semana. Para los meses, 1 representa enero, 2 representa febrero y así hasta 12 que representa diciembre. Para los días de la semana, 1 representa domingo, 2 representa lunes y así hasta 7 que representa sábado.

| Cadena de formato de campo integral | Resultado   |
|-------------------------------------|---|
| [MMM]                               | Muestra el nombre abreviado del mes en la configuración local del usuario.              |
| [MMMM]                              | Muestra el nombre completo del mes en la configuración local del usuario.               |
| [DDD]                               | Muestra el nombre abreviado del día de la semana en la configuración local del usuario. |
| [DDDD]                              | Muestra el nombre completo del día de la semana en la configuración local del usuario.  |

### Cadenas de formato personalizado para conversión en horas

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas. Se pueden utilizar en los siguientes tipos de campo:

- Campos que contienen números enteros o reales que representan el tiempo transcurrido desde el inicio del día (12:00 AM).
- Campos con la salida en formato [FMT:timeHour]. (Este formato muestra sólo el campo de hora en el formato de la configuración regional, como 8 PM.)

| Cadena de formato de conversión de datos | Resultado  |
|--|--|
| [FMT:timeHour]                           | Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de horas. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 2 aparece como 2 AM y el valor 12,24 aparece como 12 PM. |
| [FMT:timeHour(min)]                      | Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de minutos. Las fracciones se  |

| Cadena de formato de conversión de datos | Resultado  |
|--|--|
|  | omiten del valor. Por ejemplo, el valor 2 aparece como 12 AM y el valor 363,10 aparece como 06 PM.   |
| [FMT:timeHour(sec)]                      | Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de segundos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 600 aparece como 12 AM, el valor 3600 aparece como 1 AM y el valor 61214,30 aparece como 5 PM. |

### Cadenas de formato personalizado para conversión en horas y minutos

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas y minutos. Se pueden utilizar en los campos que contienen números enteros o reales que representan el tiempo transcurrido desde el inicio del día (12:00 AM).

También se pueden utilizar cuando la salida está en formato [FMT:timeHourMin]. (Esto formato muestra la hora en la configuración regional pero omite los segundos.)

| Cadena de formato de conversión de datos | Resultado   |
|--|---|
| [FMT:timeHourMin]                        | Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm el número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 12 aparece como 12:12 AM, el valor 73 aparece como 1:13 AM y el valor 750 aparece como 12:30 PM.         |
| [FMT:timeHourMin(sec)]                   | Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm es el número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 12:01 AM, el valor 120 aparece como 12:02 AM y el valor 43200 aparece como 12:00 PM. |
| [FMT:timeHourMin(hour)]                  | Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y convierte el número en horas con el formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm el número de minutos. Por ejemplo, el valor 0 aparece como 12:00 AM, el valor 1,5 aparece como 1:30 AM y el valor 13,75 aparece como 1:45 PM.                         |

### Cadenas de formato personalizado para conversión en horas, minutos y segundos

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas, minutos y segundos. Se pueden utilizar en campos que contienen número enteros o reales que representan la hora.

También se pueden utilizar cuando la salida está en formato [FMT:time], como se describe en el tema "Cadenas de formato personalizado generales". (Este formato muestra la hora en el formato de la configuración regional).

| Cadena de formato de conversión de datos | Resultado  |
|--|--|
| [FMT:time]                               | Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 12:01:00 AM, el valor 126 aparece como 12:02:06 AM y el valor 43200 aparece como 12:00:00 PM. |
| [FMT:time(min)]                          | Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 1:00:00 AM, el valor 126 aparece como 2:06:00 AM y el valor 1400 aparece como 11:20:00 PM.     |
| [FMT:time(hour)]                         | Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 6,5 aparece como 6:30:00 AM y el valor 12 aparece como 12:00:00 PM.  |

## Formatos personalizados avanzados

Además de los formatos descritos anteriormente, puede crear su propio formato de fecha y hora utilizando algunos de los formatos de fecha y hora comunes que se describen en la tabla siguiente.

Por ejemplo, utilizando los siguientes formatos, puede crear el formato:

dddd - h:mm tt

que aplica formato a los campos de fecha y hora de la siguiente manera:

Lunes - 4:03 PM

**NOTA:** cuando utilice estos formatos, no incluya los corchetes ([ ]) que son necesarios con otros formatos.

Aunque los siguientes formatos proporcionan una mayor flexibilidad, no permiten el cambio de los formatos de fecha según la configuración regional del usuario, lo cual es posible con muchos de los formatos anteriores.

En la tabla siguiente se describen algunos formatos de fecha y hora comunes.

| Formato | Resultado   |
|---------|---|
| d       | Número del día del mes (por ejemplo: de 1 a 31). Los números de un dígito no van precedidos de un cero (0). |
| dd      | Igual que el formato d, pero los números de un dígito comienzan por un 0.                                   |
| ddd     | Abreviatura de tres letras del día de la semana (por ejemplo: Dom, Lun).                                    |
| dddd    | Nombre completo del día de la semana (por ejemplo: Domingo, Lunes).   |
| M       | Número del mes (por ejemplo: 1, 12). Los números de un dígito no van precedidos de un 0.                    |
| MM      | Igual que el formato M, pero los números de un dígito comienzan por un 0.                                   |

| Formato | Resultado  |
|---------|--|
| MMM     | Abreviatura de tres letras del mes (por ejemplo: Ene, Feb).                                      |
| MMMM    | Nombre completo del mes (por ejemplo: Enero, Febrero).   |
| yy      | Número de dos dígitos para el año (por ejemplo: 06).   |
| yyyy    | Número de cuatro dígitos para el año (por ejemplo: 2006)   |
| h       | La hora se indica en un formato de 12 horas. Los números de un dígito no van precedidos de un 0. |
| hh      | Igual que el formato h, pero los números de un dígito comienzan por un 0.                        |
| H       | La hora se indica en un formato de 24 horas. Los números de un dígito no van precedidos de un 0. |
| HH      | Igual que el formato H, pero los números de un dígito comienzan por un 0.                        |
| m       | Número de minutos. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.                           |
| mm      | Igual que el formato m, pero los números de un dígito comienzan por un 0.                        |
| s       | Número de segundos. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.                          |
| ss      | Igual que el formato s, pero los números de un dígito comienzan por un 0.                        |
| tt      | Indicador de AM y PM. Se utiliza con los formatos h y hh.  |

## Configurar fórmulas de columnas

Los usuarios avanzados pueden crear nuevas fórmulas o editar fórmulas existentes mediante funciones integradas. Oracle CRM On Demand Answers admite una amplia variedad de funciones SQL-92, así como extensiones a SQL-92. Para obtener más información sobre las funciones disponibles, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1011).

### Para editar o agregar una fórmula

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Editar fórmula para una columna cuya fórmula desea editar o agregar.
- 2 En el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, seleccione la ficha Fórmula de columna.
- 3 Active la casilla de verificación Personalizar encabezados si desea cambiar el encabezado de la tabla y el texto del encabezado de la columna.
- 4 Modifique la fórmula, si es preciso, mediante los botones que se encuentran debajo del cuadro Fórmula de columna.



- 5 Seleccione una regla de agregación en la lista desplegable Regla de agregación, si es necesario.
- 6 Seleccione la ficha Agrupaciones y combine varios valores o rangos en agrupaciones, si es necesario.  
Para obtener más información, consulte el procedimiento Para combinar varios valores o rangos en contenedores de este tema.
- 7 Haga clic en Aceptar.  
En un análisis, también puede utilizar funciones y expresiones condicionales para presentar los resultados de distintas maneras.

#### *Para combinar varios valores o rangos en contenedores*

- 1 En el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, seleccione la ficha Agrupaciones.
- 2 Haga clic en Añadir agrupación o seleccione los valores o rangos del valor que desee combinar en la agrupación y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 3 En el cuadro de diálogo Editar nombre de agrupación, introduzca en el nombre de la agrupación.
- 4 Repita los pasos 2 y 3 hasta que haya agregado todas las agrupaciones que desee.  
Todas las instancias de los distintos valores que integran la agrupación en el conjunto de resultados se reemplazarán por el nombre de la agrupación. Las agregaciones se realizan también en consecuencia.

## Adición de enlaces de acción a resultados

Puede agregar enlaces de acción a resultados. Estos permiten a los usuarios acceder a las páginas de detalles de registros haciendo clic en los enlaces de los registros en los informes. Estos enlaces pueden agregarse mediante alguno de los siguientes métodos:

- **Utilizar clases de enlaces de acción.** Mediante este método, puede configurar el nombre del tipo de registro en el informe como un enlace de acción. La clase de enlace de acción toma el valor del ID de fila del informe y lo utiliza para recuperar el registro específico de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar este método para los siguientes tipos de registro: Cuenta, Solicitud de servicio, Oportunidad, Contacto, Oportunidad potencial y Usuario.
- **Utilizar direcciones URL.** Mediante este método, puede crear enlaces a cualquier tipo de registro de una tabla o vista de tabla dinámica. Puede configurar la columna de ID de tipo de registro como un enlace de acción.

### Acerca de los nombres de tipo de registro en los enlaces de acción

Cuando se agrega un enlace de acción, debe utilizar el nombre de tipo de registro original en el código o URL que agrega el enlace. Si el administrador de la compañía ha cambiado los nombres de registros en Oracle CRM On Demand, debe averiguar el nombre original del tipo de registro para el que quiera agregar el enlace. Por ejemplo, si el administrador de la compañía ha cambiado el nombre del tipo de registro Cuenta a *Cliente* y desea agregar un enlace de acción a un resultado para el tipo de registro Cliente, el código del enlace o URL debe hacer referencia al tipo de registro Cuenta, que es el nombre original del tipo de registro. En función del

tipo de enlace que desee crear, utilice el nombre de tipo de registro en el código o URL tal y como se muestra a continuación:

- Cuando se agrega un enlace de acción al tipo de registro Cliente (tipo de registro Cuenta en su origen) utilizando las clases de enlaces de acción, utilice el nombre de tipo de registro *cuenta* en el código del enlace, tal y como se muestra en el ejemplo siguiente:

```
[html]<span onClick=\"javascript: Link0ccam (this, \"account\");\">\"@\"</span>
```

Cuando agrega enlaces de acción mediante las clases de enlaces de acción, el nombre de tipo de registro debe ir todo en minúscula en el código del enlace.

**CONSEJO:** para averiguar el nombre original del tipo de registro para el que desea agregar un enlace, abra la página inicial del tipo de registro. La URL en el campo Dirección de la ventana de su navegador muestra el nombre original del tipo de registro. En este ejemplo en el que el nombre del tipo de registro Cuenta se ha cambiado a *Cliente*, la página inicial de cliente muestra la URL siguiente:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

donde:

*server\_name* es la URL utilizada para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.

- Cuando se agrega un enlace de acción al tipo de registro Cliente (tipo de registro Cuenta en su origen) utilizando una URL, utilice el nombre de tipo de registro *Cuenta* en la URL tal y como se muestra en el ejemplo siguiente:

```
"http://\"@[html]<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>
```

**CONSEJO:** para averiguar la URL correcta para la página Detalle de un tipo de registro, abra la página Detalle de cualquier registro de ese tipo y en el campo Dirección en la barra de título de la ventana del navegador, copie la parte relevante de la cadena de la dirección, desde *http a Id=*. En el ejemplo en el que el nombre del tipo de registro Cuenta ha cambiado a Cliente, la URL se copia de la página Detalle del registro Cliente.

En algunos casos, se utiliza el nombre completo de tipo de registro en todos sitios de la URL para una página de detalle de tipo de registro, como sucede con la URL mostrada en el ejemplo anterior. Otras veces, se utiliza una versión abreviada del nombre del tipo de registro en ciertas partes de la URL.

Por ejemplo, si el tipo de registro al que va a agregar el enlace era en un principio Oportunidad, la URL es la siguiente:

```
"http://\"@[html]<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>
```

El siguiente procedimiento describe cómo agregar vínculos de acción mediante clases de vínculos de acción.

### Para agregar vínculos de acción mediante clases de vínculos de acción

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir criterios, agregue las columnas al informe.

Debe agregar el campo de nombre de tipo de registro (por ejemplo, Nombre de la cuenta) y el campo ID de tipo de registro (por ejemplo, ID de la cuenta) al informe y colocar el campo de ID inmediatamente a la derecha del campo de nombre en el diseño del informe.

- 2 Haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna de ID de tipo de registro.
- 3 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 4 En la ficha Formato de columna, marque la casilla de verificación Ocultar esta columna y haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Definir criterios, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna Nombre del tipo de registro.
- 6 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.
- 7 En la ficha Estilo, haga lo siguiente:
  - a Haga clic en el icono más (+) para ampliar el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML).
  - b Active la casilla de verificación Utilizar clase CSS personalizada y escriba *ActionLink* en el cuadro de texto.
- 8 Haga clic en la ficha Formato de datos.
- 9 En la ficha Formato de datos, haga lo siguiente:
  - a Seleccione la casilla de verificación Cambiar formato de datos predeterminado.
  - b En Tratar texto como lista, seleccione Formato de texto personalizado
  - c En el campo Formato de texto personalizado, introduzca texto similar al siguiente ejemplo después del símbolo (@).

En el siguiente ejemplo se crea un enlace de acción para una cuenta:

```
[html]<span onClick="\ javascript: Link0ccam (this, "account"); \ ">"@</span>"
```

Para crear un enlace de acción para uno de los tipos de registros que admiten enlaces de acciones creados con clases de enlaces de acciones, sustituya la palabra *cuenta* en el ejemplo anterior por *oportunidad*, *oportunidad potencial*, *contacto*, *usuario* o *servicio* según corresponda. El nombre del tipo de registro debe ir todo en minúscula.

**NOTA:** debe utilizar el nombre original del tipo de registro en el código del enlace. Si el administrador de la compañía ha cambiado los nombres de tipos de registros en Oracle CRM On Demand, deberá averiguar el nombre original del tipo de registro al que vaya a agregar enlaces de acción y utilizarlo en el código del enlace.

- 10 Haga clic en Aceptar.
- 11 Para obtener una vista previa del informe, haga clic en Presentación preliminar de análisis.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar vínculos de acción utilizando direcciones URL. Puede utilizar este procedimiento para agregar vínculos de acción para cualquier tipo de registro.

### Para agregar vínculos de acción mediante direcciones URL

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, agregue las columnas al informe, incluida la columna de ID de tipo de registro (por ejemplo, ID de la cuenta).

**NOTA:** para que el vínculo de acción funcione, debe agregar el campo de ID de tipo de registro al informe.

- 2 Haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna de ID de tipo de registro.
- 3 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de datos.
- 4 En la ficha Formato de datos, haga lo siguiente:
  - a Seleccione la casilla de verificación Cambiar formato de datos predeterminado.
  - b En Tratar texto como lista, seleccione Formato de texto personalizado
  - c En el campo Formato de texto personalizado, introduzca el código del enlace después del símbolo (@), tal y como se muestra en el ejemplo siguiente:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id=@">"@</a>"
```

donde:

*server\_name* debe sustituirse por la URL que se utiliza para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.

En el ejemplo anterior, la URL es para el tipo de registro Oportunidad. Utilice la URL correspondiente al servidor Oracle CRM On Demand y al tipo de registro para el que vaya a crear el enlace.

**NOTA:** debe utilizar el nombre original del tipo de registro en la URL. Si el administrador de la compañía ha cambiado los nombres de tipos de registros en Oracle CRM On Demand, deberá averiguar el nombre original del tipo de registro al que vaya a agregar enlaces de acción y utilizarlo en la URL.

Oracle CRM On Demand Answers sustituye el símbolo arroba (@) final de la cadena por el valor del ID de tipo de registro para cada registro del informe. Si no desea que el enlace muestre el ID de tipo de registro, sustituya el símbolo arroba (@) final por el texto que desea que se muestre. En el siguiente ejemplo, la palabra *Ver* sustituirá al ID en el enlaces de acción.

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id=@">Ver</a>"
```

- 5 Haga clic en Aceptar.
- 6 Para obtener una vista previa del informe, haga clic en Presentación preliminar de análisis.

El siguiente ejemplo muestra el código que se utilizará para un vínculo en un registro de activo:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id=@">"@</a>"
```

El siguiente ejemplo muestra el código que se utilizará para un vínculo en un registro de cita:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

El siguiente ejemplo muestra el código que se utilizará para un vínculo en un registro de tarea:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

## Ordenar columnas y cambiar su orden

Puede seleccionar el orden de los datos de las columnas, así como asegurarse de que las columnas se muestran en el orden deseado.

Puede especificar el orden de una o varias columnas que aparezcan en un análisis. Cuando se hace clic en el botón Ordenar por, se muestra una imagen para indicar el orden que la columna seleccionada aplicará a los resultados.

### *Para ordenar un análisis por las columnas*





- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Ordenar por de la columna por la que desee ordenar.

El botón cambia para indicar el orden.

- 2 Siga haciendo clic en el botón Ordenar por hasta que se muestre el orden que desea.

En la siguiente tabla se describen los órdenes de clasificación disponibles.

| Botón | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Botón   | Descripción  |
|---|--|
|  | La columna seleccionada no se utilizará para ordenar los resultados.   |
|  | Los resultados se ordenarán en orden ascendente, utilizando los elementos de la columna seleccionada.  |
|  | Los resultados se ordenarán en orden descendente, utilizando los elementos de la columna seleccionada.   |
|  | <p>Cuando aparece un número en el botón Ordenar por, esto indica que la columna no es la columna de ordenación principal aplicada a los resultados. El número corresponde a cuándo se aplica el orden.</p> <p>En este ejemplo, la columna se utiliza como segunda columna de ordenación. La flecha hacia arriba indica que los resultados se van a ordenar en orden ascendente, utilizando los elementos de la columna seleccionada.</p> |

## Acerca del uso de direcciones en informes

Muchos informes requieren que se utilicen campos de dirección. En Oracle CRM On Demand, puede generar informes sobre direcciones de dos formas diferentes, dependiendo de sus necesidades. En el área temática activa en Oracle CRM On Demand, una carpeta de direcciones con la palabra Ampliada en ella (por ejemplo, Dirección de facturación - Ampliada) proporciona informes en los nueve campos de dirección estándar incluidos en Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre cómo se asignan los campos a los formatos de dirección para países específicos, consulte [Acerca de países y asignación de direcciones](#) (en la página 1425).

En los informes no se puede desplazar por los campos incluidos en la carpeta Ampliada de direcciones. Las etiquetas de campos se muestran de forma consistente con independencia del país de cada registro o del país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand.

Sí se puede desplazar por la mayoría de los demás campos de dirección del área temática activa en Oracle CRM On Demand Answers (no los de la carpeta Ampliada) cuando se incluyen en informes. Los campos mostrados coincidirán con los asociados al país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, es posible que no aparezcan todos los campos si el país asociado a un registro específico no es el mismo que el del país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand.

## Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración

Después de seleccionar un área temática y agregar columnas a un informe, puede combinar los criterios de una o más áreas temáticas mediante las operaciones de configuración. Esa acción combina los resultados de dos o más informes en un único informe.

**NOTA:** los números y tipos de dato de las columnas seleccionadas en cada componente deben ser iguales. La longitud de las columnas puede ser diferente.

En la siguiente tabla se muestran los operadores de configuración y se describen sus efectos en los resultados.

| Operador de configuración | Efecto en los resultados  |
|---------------------------|---|
| Unión                     | Devuelve las filas no duplicadas de todos los informes.                         |
| Unión todos               | Devuelve todas las filas de todos los informes, incluidas las filas duplicadas. |
| Intersección              | Devuelve las filas comunes a todos los informes.                                |
| Menos                     | Devuelve las filas del primer informe que no están en el resto de los informes. |

### Para combinar los resultados de varios informes

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir criterios, haga clic en el signo más (+) en la sección Avanzado y, a continuación, haga clic en Combinar con análisis similar.
- 2 En el cuadro de diálogo Área temática, seleccione una área temática que contenga los datos que desea combinar con las columnas del informe.  
  
El área temática puede ser la misma que el área temática de la que se obtienen las columnas existentes o bien una diferente.  
  
Aparecerá la página Operaciones de configuración.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para generar el informe combinado.
- 4 Haga clic en el botón Conjunto y seleccione el tipo de operación.
- 5 Seleccione las columnas del área de selección para combinar con el primer informe.
- 6 Si es necesario, defina los filtros que son específicos del área temática actual.
- 7 Añada más áreas temáticas; para ello, haga clic en Editar en la sección Operaciones de configuración y, después, seleccione Crear criterios nuevos.
- 8 Edite las características de las columnas (formato de columna, orden) del informe combinado; para ello, haga clic en Columnas de resultados en la sección Operaciones de configuración.

Esta acción muestra las columnas resultantes con botones que permiten editar el formato y el orden.

## Paso 2: crear el diseño

Después de definir los criterios, debe crear el diseño del informe. En este paso, puede añadir más vistas al diseño, que se muestran inicialmente en la parte inferior del mismo. También puede añadir subtotales y totales a las columnas.

En las vistas se utilizan las funciones de presentación como ayuda para ver los resultados de maneras útiles e intuitivas. Es posible añadir diversas vistas a los resultados, como gráficas y tablas dinámicas que permiten profundizar para obtener información más detallada, texto explicativo, una lista de los filtros utilizados para limitar los resultados y más.

Cuando se ejecuta un informe nuevo, Oracle CRM On Demand Answers muestra inicialmente los resultados en una tabla, con un título que la precede. Para ello, incluye una vista de título, que muestra el nombre del informe guardado, y una vista de tabla, que muestra los resultados en una tabla básica que hereda los formatos, el orden y demás opciones especificados en el paso Definir criterios. Puede personalizar o eliminar estas vistas existentes para un informe, agregar otras vistas, así como combinarlas y colocarlas en cualquier lugar del espacio de trabajo.

La preparación de varias vistas de resultados puede ayudarle a identificar tendencias y relaciones en los datos. Posteriormente, puede guardar el informe con la colección de vistas.

Defina el diseño de los informes en la página Crear diseño en Oracle CRM On Demand Answers. Para acceder a la página Crear diseño, cree un nuevo análisis, tal como se describe en [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 779) o abra un análisis existente en Oracle CRM On Demand Answers.

El diseño puede incluir cualquiera de las vistas mostradas en la tabla siguiente.

| Diseño      | Descripción  |
|-------------|--|
| Tratamiento | Esta vista permite incluir un título y un subtítulo, un nombre guardado para los resultados y un logotipo personalizado para identificar los resultados. Para la ayuda específica sobre los resultados, puede incluir un icono de ayuda que enlace a cualquier sitio o página HTML que contenga información sobre el informe o los resultados.   |
| Tabla       | Esta vista muestra los datos en formato de columna. Puede seleccionar que se muestre una página de información cada vez, lo que resulta útil para conjuntos de resultados grandes, así como controlar el tamaño de la página y la posición de los controles de página. Se admite una amplia variedad de formatos para tablas y éstas pueden incluir gráficas, enlaces, etc., mediante funciones de formato personalizado. Mediante la vista de tabla, los usuarios también pueden cambiar el formato de los encabezados de tablas.   |
| Gráfica     | Esta vista permite arrastrar y soltar columnas en una gráfica del diseño. Tiene control total sobre el título, la ubicación de la leyenda, los títulos de los ejes y las etiquetas de datos. Puede controlar el tamaño y la escala de la gráfica, así como los colores mediante una hoja de estilo. Además, puede profundizar en los resultados. Entre los tipos de gráficas compatibles se encuentran gráficas de barras, de columnas y de líneas, gráficas de áreas, gráficas circulares, gráficas de dispersión, gráficas de burbujas y subtipos personalizados, que incluyen gráficas 2D y 3D, gráficas absolutas, gráficas agrupadas, gráficas de barras apiladas, así como gráficas combinadas y personalizadas. |



| Diseño               | Descripción   |
|----------------------|---|
| Tabla dinámica       | Utilice esta vista si desea intercambiar los encabezados de filas, columnas y secciones para obtener distintas perspectivas. Puede arrastrar y soltar encabezados para que los resultados sean dinámicos, obtener una presentación preliminar de los mismos y aplicar la configuración. Los usuarios pueden desplazarse por las tablas dinámicas y profundizar en la información. Asimismo, los usuarios pueden crear tablas dinámicas complejas que muestren los agregados y totales no relacionados junto a los datos dinámicos, lo que permite efectuar análisis flexibles. Para un conjunto de resultados interactivo, se pueden colocar los elementos en páginas, para que los usuarios puedan seleccionarlos. Al igual que la vista de tabla, es posible dar formato a los elementos mediante funciones de formato personalizado. |
| Indicador            | La vista de indicador muestra los resultados como indicadores (por ejemplo, los indicadores de cuadrante, de barra y de lámpara).   |
| Filtros activos      | Esta vista muestra los filtros que están activos para un informe.   |
| Texto estático       | Esta vista permite incluir texto estático en los resultados. Puede utilizar código HTML para incluir pancartas, teletipos, objetos ActiveX, subprogramas Java, enlaces, instrucciones, descripciones, gráficas, etc., en los resultados.  |
| Leyenda              | Utilice la vista de leyenda para documentar el significado de los formatos especiales utilizados en los resultados, como el significado de los colores personalizados aplicados a los indicadores.  |
| Selector de columnas | Utilice selectores de columnas para permitir a los usuarios cambiar de forma dinámica las columnas que se muestran en los análisis. Esto permite a los usuarios analizar los datos en varias dimensiones y cambiar de forma dinámica el contenido de los resultados.  |
| Selector de vistas   | Utilice la vista Selector de vistas para seleccionar una vista específica de resultados entre las vistas guardadas. Cuando se coloca en un cuadro de mandos, el selector de vistas aparece como una lista desplegable para que los usuarios puedan realizar la selección.   |
| Gráfica de nivel     | Esta vista muestra una gráfica tridimensional que representa los valores de objetivos y los valores reales utilizando volumen, nivel y color. Resulta útil para mostrar los valores de objetivos que se reducen con el tiempo, como un pipeline de ventas.  |
| Histórica            | Esta vista muestra los resultados en uno o varios párrafos de texto. Puede escribir una frase con marcadores de posición para cada columna de los resultados y especificar cómo se deben separar las filas. Puede incorporar código HTML o JavaScript personalizado para especificar cómo se muestra la información.  |
| Símbolo              | Esta vista muestra los resultados de un informe como un teletipo o marquesina, similar en estilo al tablero de cotizaciones que se utiliza en muchos sitios Web financieros. Esta vista resulta útil para atraer la atención sobre los resultados y para información de última hora. Puede controlar la información que se muestra y cómo se desplaza por la página. Esta vista admite diversos formatos y puede incluir gráficas, enlaces, etc., mediante  |

| Diseño         | Descripción   |
|----------------|---|
|                | funciones de formato personalizado.   |
| Sin resultados | Esta vista permite especificar la presentación de texto explicativo si el informe no devuelve resultados. |

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- [Añadir títulos a resultados](#) (en la página 954)
- [Añadir tablas a resultados](#) (en la página 955)
- [Mostrar los resultados en gráficas](#) (en la página 957)
- [Mostrar los resultados en tablas dinámicas](#) (en la página 972)
- [Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador](#) (en la página 983)
- [Mostrar los filtros aplicados a los resultados](#) (en la página 989)
- [Añadir texto de marcado a los resultados](#) (en la página 990)
- [Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda](#) (en la página 992)
- [Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes](#) (en la página 993)
- [Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas](#) (en la página 994)
- [Mostrar los resultados en gráficas de embudo](#) (en la página 995)
- [Añadir texto narrativo a los resultados](#) (en la página 997)
- [Mostrar los resultados en teletipos](#) (en la página 1000)
- [Avisar a los usuarios de que no hay datos](#) (en la página 1003)

## Añadir títulos a resultados

La vista de título permite añadir títulos, subtítulos, logotipos, enlaces a una página de ayuda en línea personalizada y fechas/horas a los resultados. Puede dar formato a los títulos y subtítulos.

Siempre se añade una vista de título a los resultados, como la primera vista.

### *Para utilizar una vista de título*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de título, haga clic en el botón Agregar vista y, después, seleccione Título en la lista desplegable.

- Para editar una vista de título existente, busque la vista de título y haga clic en el botón Editar vista.
- 2 En el cuadro de texto Título, especifique el texto que desea que se muestre como título.  
Si no especifica un título, se utiliza como tal el nombre del informe guardado. Para informes no guardados, el cuadro de texto Título está en blanco.
- 3 Si no desea que se muestre el nombre guardado del informe, desactive la casilla de verificación Mostrar nombre guardado.  
Si se activa la casilla, el nombre guardado se mostrará debajo del texto en el cuadro de texto Título (si este texto existe).
- 4 (Opcional) Si desea que se muestre una imagen de logotipo u otra gráfica, especifique la ruta adecuada en el cuadro de texto Logotipo.  
La imagen se muestra a la izquierda del texto del título. Todos los usuarios que van a ver este informe deben poder acceder a la imagen o gráfica.
- 5 (Opcional) En el cuadro de texto Subtítulo, especifique el texto que desea que se muestre como subtítulo.  
El subtítulo seguirá al título real, en una nueva línea.
- 6 Si desea añadir más características de formato al título o subtítulo, realice lo siguiente:
  - a Haga clic en los botones de edición situados a la derecha de los cuadros de diálogo Título y Subtítulo.
  - b Seleccione la configuración que desee para las opciones de fuente, celda y borde y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- NOTA:** Si especifica un nuevo título, éste reemplazará al título o subtítulo originales.
- 7 Si desea que se muestre la fecha o la hora de ejecución del informe, seleccione una de las opciones de fecha/hora en la lista desplegable Hora de inicio.
- 8 Si desea proporcionar un enlace a ayuda personalizada u otra información relativa al informe, especifique la dirección URL adecuada en el cuadro de texto URL de ayuda.  
La dirección URL debe ser una a la que puedan acceder todos los usuarios que van a ver este informe.
- 9 Cuando haya terminado, puede guardar el informe con la vista de título.

## Añadir tablas a resultados

La vista de tabla permite mostrar los resultados en una tabla estándar. Los usuarios pueden desplazarse por los resultados y profundizar en ellos. Puede añadir un total general y totales de columnas, especificar encabezados personalizados de tabla y columna, así como cambiar la fórmula o regla de agregación para una columna. También puede editar las propiedades de una columna para controlar la apariencia y el diseño de la columna y su contenido, y especificar el formato que se va a aplicar sólo si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones.

Además, puede especificar los controles de página y el número de filas por página, así como mostrar los encabezados de tablas y columnas, aplicar el estilo de barra verde y ordenar las columnas. Si se selecciona la ordenación de las columnas, los encabezados de las columnas que se pueden ordenar aparecen ligeramente en relieve.

Siempre se añade una vista de tabla a los resultados, como la segunda vista.

El total general de las columnas con la regla de agregación Promedio será distinto en las vista de tabla y tabla dinámica. En la vista de tabla, el total general de una columna con la regla de agregación Promedio se calcula a partir de la base de datos (como una suma dividida por un recuento). En la vista de tabla dinámica, el total general es el promedio de las filas mostradas en los resultados.

**NOTA:** los cambios realizados en las columnas en la vista de tabla (por ejemplo, formato y orden de las columnas, fórmulas, etc.) pueden verse en la página [Definir criterios](#), mientras que los cambios realizados en esta página pueden verse en la vista de tabla.

### *Para utilizar una vista de tabla*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de tabla, haga clic en el botón Agregar vista y seleccione Tabla en la lista desplegable de vistas.
  - Para editar una vista de tabla existente, busque la tabla y, a continuación, haga clic en el botón Editar vista correspondiente a la vista de tabla.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.

- 2 Para ver los botones que se pueden utilizar con cada columna individual, seleccione Barras de herramientas de encabezados con resultados en la lista desplegable situada a la derecha de Mostrar.
- 3 Para especificar el orden de una o varias columnas que se muestran en un informe, haga clic en el botón Ordenar por correspondiente a la columna.

Es posible ordenar los resultados por varias columnas. Si selecciona más de una columna, el orden se muestra en el botón Ordenar por. Para obtener más información sobre cómo ordenar, consulte [Ordenar columnas y cambiar su orden](#) (en la página 949).

- 4 Para especificar los totales, realice las siguientes acciones:
  - Para añadir un total general, haga clic en el botón Total general situado en la parte superior y compruebe que la opción Total basado en informe está seleccionada. (Haga clic de nuevo en el botón Total general para ver el menú con esta opción).
  - Para agregar los totales de una columna individual, haga clic en el botón Total por correspondiente a esa columna y compruebe que la opción Total basado en informe está seleccionada (haga clic de nuevo en el botón Total por correspondiente a la columna individual para ver el menú con esta opción).

**NOTA:** El botón Total por está disponible únicamente para las columnas cuyo *total* se puede calcular. Normalmente se trata de columnas con valores repetidos que se suman para calcular el total. Asimismo, si la opción Total basado en informe no está seleccionada, el sistema calcula el total en función del conjunto completo de resultados, antes de aplicar filtros a las medidas.

- 5 Para añadir encabezados personalizados o editar la fórmula de una columna, haga clic en el botón Editar fórmula.

Aparecerá el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, donde puede realizar las siguientes acciones:

- Para especificar encabezados personalizados, active la casilla de verificación Encabezados personalizados y especifique el texto del nuevo encabezado en la ubicación adecuada.
- Para editar la fórmula de la columna, especifíquela en el cuadro de texto Fórmula de la columna.
- Para cambiar la regla de agregación de la columna, selecciónela en la lista desplegable Regla de agregación.
- Para combinar varios valores o rangos de valores de una determinada columna en bandejas, haga clic en la ficha Bandejas. A continuación, añada las bandejas y asigneles un nombre.

Todas las instancias de los distintos valores que integran la bandeja en el conjunto de resultados se reemplazarán por el nombre de la bandeja. Las agregaciones se realizan también en consecuencia.

- 6 Para editar las propiedades de una columna o especificar el formato que se va a aplicar si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones, haga clic en el botón Propiedades de columna.

Aparecerá el cuadro de diálogo Editar formato de columna, donde puede seleccionar las opciones que desee:

- Para obtener información sobre cómo dar formato a las columnas y cómo añadir formato condicional, consulte [Editar propiedades de columnas](#) (en la página 932).

- 7 Cuando haya terminado, puede guardar el informe con la vista de tabla.

***Para especificar los controles de página y el número de filas por página, mostrar los encabezados de tablas y columnas, aplicar el estilo de barra verde y ordenar las columnas***

- 1 En la vista de tabla, haga clic en el botón Propiedades de la vista de edición de tabla situado cerca de la parte superior del área de trabajo.
- 2 Seleccione las opciones que desee.

## Mostrar los resultados en gráficas

La vista de gráfica permite colocar las columnas en una gráfica y personalizar el título, la ubicación de la leyenda, los títulos de los ejes, las etiquetas de datos, el tamaño y la escala. Puede seleccionar el tipo de gráfica (por ejemplo, una gráfica de líneas o una gráfica de barras), el subtipo de gráfica (por ejemplo, bidimensional) y el estilo de las columnas (por ejemplo, la forma y el patrón de relleno). También puede establecer los bordes y los colores, así como controlar otras características de la gráfica. En la vista de gráfica, los usuarios pueden profundizar en los resultados.

Entre las opciones de gráficas se encuentran gráficas de áreas, gráficas de barras, gráficas de burbujas, gráficas de líneas y otros tipos. Algunos subtipos de gráficas son gráficas 2D y 3D, gráficas absolutas, gráficas agrupadas, gráficas de barras apiladas, así como gráficas combinadas y personalizadas.

En este tema se explica cómo trabajar con gráficas. Contiene la siguiente información:

- Tipos de gráficas de Oracle CRM On Demand Answers
- Botones de vista de gráfica de Oracle CRM On Demand Answers
- Componentes básicos de las gráficas

Este tema también proporciona instrucciones para realizar las siguientes tareas:

- Adición o modificación de vistas de gráfica
- Especificación de las propiedades generales de una vista de gráfica
- Control de la visualización de las líneas de división en las vistas de gráfica
- Especificación de la ubicación de la leyenda en una vista de gráfica
- Configuración de los colores de fondo, de texto y de bordes en una vista de gráfica
- Selección de las columnas para visualizar como ejes en una vista de gráfica
- Establecimiento de las opciones de escala de eje en una vista de gráfica
- Edición de los marcadores de escala en una vista de gráfica
- Creación de marcadores de escala de línea
- Creación de marcadores de escala de rango
- Especificación de la configuración avanzada para los valores Rango y Línea
- Especificación de títulos de eje y etiquetas en una vista de gráfica
- Especificación de títulos de eje en una vista de gráfica
- Especificación de lo que ocurre cuando el usuario hace clic en una gráfica
- Aplicación de formato a la apariencia de una serie de gráficas
- Realización de selecciones para etiquetas de datos en gráficas circulares

**NOTA:** Oracle CRM On Demand Answers utiliza un procesador de gráficas de terceros. El tipo de gráfica, su tamaño y el número de elementos que aparecen en la misma pueden influir en la visualización de los ejes o las leyendas. Esta visualización está limitada por la cantidad de espacio disponible en la página del explorador Web. En algunas ocasiones, ajustando los controles de anchura y altura, podrá hacer que los ejes y leyendas aparezcan en la gráfica.

## Tipos de gráficas de Oracle CRM On Demand Answers

En la siguiente tabla se muestran los tipos de gráficas disponibles en la lista desplegable Gráfica y se describe su uso. No todos los tipos de gráficas se pueden utilizar para todos los tipos de datos. La gráfica predeterminada es una gráfica de barras verticales.

| Tipo de gráfica | Descripción |
|-----------------|-------------|
|-----------------|-------------|

| Tipo de gráfica                | Descripción   |
|--------------------------------|---|
| Área                           | <p>Una gráfica de área es parecida a una gráfica de líneas, pero las áreas de debajo de las líneas están rellenas. Las gráficas de área muestran el porcentaje del total que comprende cada variable.</p> <p>Las gráficas de área son útiles para observar los cambios en el valor o porcentaje acumulado que se producen con el tiempo. Por ejemplo, puede comparar grupos en determinadas medidas como el resultado y mostrar tendencias del grupo.</p>   |
| Barra horizontal               | <p>Utilice una gráfica de barras horizontales para comparar datos mediante barras colocadas en sentido horizontal.</p> <p>Las gráficas de barras horizontales son útiles para comparar diferencias entre ítems parecidos. Por ejemplo, puede comparar ventas de productos en competencia, ventas del mismo producto en periodos de tiempo distintos o ventas del mismo producto en diferentes mercados.</p>   |
| Burbuja                        | <p>Una gráfica de burbujas es una variante de las gráficas de dispersión que muestra los elementos de datos como círculos (burbujas). Esta gráfica muestra tres variables en dos dimensiones. Un valor está representado por la ubicación del círculo en el eje X; otro valor está representado por la ubicación del círculo en el eje Y. El tercer valor está representado por el tamaño relativo de su círculo.</p> <p>Las gráficas de burbujas son útiles para trazar datos con tres variables y para visualizar datos financieros durante un período.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para crear una gráfica de burbujas, trace un dato en el eje X, otro en el eje Y y un tercer dato en el eje del radio de la burbuja. Estos tres datos se trazan para las selecciones efectuadas en el eje de nivel.</p> |
| Barra vertical                 | <p>Una gráfica de barras verticales permite comparar datos mediante columnas verticales.</p> <p>Las gráficas de barras verticales son útiles para comparar las diferencias entre ítems parecidos.</p>   |
| Línea                          | <p>Una gráfica de líneas sirve para trazar varios datos.</p> <p>Las gráficas de líneas resultan útiles para mostrar patrones y tendencias en datos.</p>   |
| Combinación de barras y líneas | <p>Una gráfica combinada de barras y líneas traza dos conjuntos de datos con rangos diferentes: uno en forma de barras y otro en forma de líneas, que pasan por encima de las barras.</p> <p>Las gráficas combinadas de barras y líneas son útiles para mostrar las relaciones de tendencias entre conjuntos de datos.</p> <p><b>CONSEJO:</b> puede especificar cualquier combinación de barras y columnas, pero debe haber al menos una de cada. Puede especificar todas las columnas para que aparezcan en forma de líneas, pero si sólo desea que se muestren barras, utilice una gráfica de barras. (Si se seleccionan sólo barras para este tipo de gráfica, puede que algunas</p>   |

| Tipo de gráfica | Descripción  |
|-----------------|--|
|                 | selecciones de columnas aparezcan en forma de líneas.)   |
| Pareto          | <p>Una gráfica de Pareto es una forma de gráfica de barras y gráfica de líneas que muestra criterios en orden descendente. En este tipo de gráfica, la línea muestra el total acumulado de los porcentajes.</p> <p>Las gráficas Pareto resultan útiles para identificar elementos importantes, como el mejor y el peor, o el máximo y el mínimo.</p>   |
| Circular        | <p>Una gráfica circular muestra los conjuntos de datos como porcentajes del total.</p> <p>Las gráficas circulares son útiles para comparar las partes de un total, como las ventas por región o por distrito.</p>  |
| Radial          | <p>Una gráfica radial traza la misma información que una gráfica de barras, pero muestra los datos proyectados desde el centro de la gráfica. Cada elemento de datos tiene su propio eje de valores.</p> <p>Las gráficas radiales son útiles para examinar la superposición y distribución de datos.</p>   |
| Dispersión      | <p>Una gráfica de dispersión muestra valores x-y en forma de puntos discontinuos dispersos en una división x-y. Traza los puntos de datos de acuerdo con dos variables independientes. Una gráfica de dispersión permite trazar grandes cantidades de puntos de datos y observar la agrupación de puntos de datos.</p> <p>Las gráficas de dispersión son útiles para observar las relaciones y tendencias en conjuntos de datos grandes.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para crear una gráfica de dispersión, trace un dato en el eje x y otro en el eje y. Estos datos se trazan para las selecciones en el eje de nivel.</p> |
| Paso            | Una gráfica de pasos es parecida a una gráfica de líneas. También sirve para trazar varios datos.  |

El tipo de gráfica que seleccione determina los subtipos de gráficas disponibles en la lista desplegable Tipo. No todos los tipos de gráficas tienen subtipos; por ejemplo, las gráficas radiales y de burbujas no tienen subtipos. Los subtipos de gráficas utilizan de forma predeterminada la opción 3D, si está disponible. Según el tipo de gráfica seleccionado, las opciones de subtipos pueden ser:

- Gráficas de áreas: 3D y 2D
- Gráficas de barras: 3D, 2D, Barras apiladas 3D y Barras apiladas 2D



- Gráficas de líneas: 3D y 2D
- Gráficas Pareto: 3D y 2D
- Gráficas circulares: 3D y 2D
- Gráficas de dispersión: Dispersión y Dispersión con líneas
- Gráficas de pasos: 3D y 2D







El tipo de gráfica que seleccione también determina los estilos disponibles en la lista desplegable Estilo. No todos los tipos de gráficas tienen estilos. El estilo predeterminado es Relleno sólido, si está disponible. Según el tipo de gráfica seleccionado, los estilos para las gráficas pueden ser:

- Gráficas de áreas: Relleno sólido y Relleno de patrón
- Gráficas de barras: Rectángulo, Cilindro, Gradiente, Triángulo, Rombo, Relleno de patrón
- Gráficas de líneas: Rectángulo, Cilindro, Gradiente, Triángulo, Rombo, Relleno de patrón
- Gráficas Pareto: Rectángulo, Cilindro, Gradiente, Triángulo, Rombo, Relleno de patrón
- Gráficas circulares: Relleno sólido y Relleno de patrón

## Botones de vista de gráfica de Oracle CRM On Demand Answers

Los botones situados en la parte superior de la página de vista de gráfica proporcionan acceso a diversas configuraciones de gráficas. En la siguiente tabla se describen los botones y la configuración de la vista de gráfica.

| Botón de vista de gráfica | Descripción |
|---------------------------|-------------|
|---------------------------|-------------|

| Botón de vista de gráfica   | Descripción  |
|---|--|
|    | <b>Propiedades del diagrama.</b> Establece las propiedades generales de la gráfica, como el título, el tamaño o que aparezcan etiquetas de datos.  |
|    | <b>Etiquetas y títulos de ejes.</b> Controla la visualización de los títulos de ejes y de las etiquetas de datos en la parte inferior de la gráfica y a la izquierda de la misma.  |
|    | <b>Escala de los ejes.</b> Establece las propiedades de escala de los ejes, el número de marcas y el tipo de escala.   |
|    | <b>Opciones adicionales de gráfica.</b> Controla opciones adicionales de las gráficas, como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualización de las líneas de división en la gráfica.</li> <li>■ Ubicación de la leyenda, y proporciona opciones para cambiar su tamaño.</li> <li>■ Colores de fondo, del texto y del borde.</li> <li>■ Cómo interactúan los usuarios con la gráfica cuando éstos hacen clic en ella, por ejemplo, cuando profundizan en datos de niveles inferiores o se desplazan automáticamente a un informe guardado relacionado o a un sitio web.</li> </ul> |
|  | <b>Dar formato a datos de gráfica.</b> Permite formatear la apariencia de una serie de gráficas, como el color, la anchura y los símbolos de línea.  |
|  | <b>Propiedades avanzadas.</b> En el caso de gráficas circulares, permite seleccionar las etiquetas de datos.   |

## Componentes básicos de las gráficas

Puede definir los componentes básicos de una gráfica. En la tabla siguiente se describen los componentes que puede personalizar.

**NOTA:** algunos componentes sólo están disponibles en determinados tipos de gráficas. Por ejemplo, una gráfica circular no tiene ejes. El tipo de gráfica que seleccione determina los componentes disponibles.

| Componente de la gráfica | Descripción   |
|--------------------------|---|
| Etiquetas de medidas     | Controla la posición y el formato del encabezado de columna para los datos de la sección Medidas. También ofrece funciones para calcular totales y ordenar. Si sólo hay una medida, este elemento se puede excluir. |
| Leyenda                  | Utilice la leyenda para explicar la gráfica. Puede especificar una ubicación de   |

| Componente de la gráfica           | Descripción  |
|------------------------------------|--|
|                                    | la leyenda y si se puede abreviar.   |
| Ejes                               | Las líneas verticales y horizontales que identifican la escala de la gráfica. Puede especificar los ejes horizontal y vertical de la gráfica.  |
| Líneas de cuadrícula               | Matriz de líneas horizontales y verticales que le ayudan a relacionar cualquier punto en una gráfica con los ejes. Puede especificar los colores para las líneas de división.  |
| Marcadores de escala               | Identifica la escala de la gráfica. Puede especificar propiedades tales como la ubicación, tamaño, color, anchura de línea y rango.  |
| Profundizar                        | Muestra más detalles. Puede especificar si el usuario puede profundizar, y cómo lo debe hacer, para acceder a detalles adicionales sobre la información presentada en la gráfica.  |
| Tratamiento                        | Especifica un título para describir la gráfica.  |
| Título, etiquetas y límite del eje | Especifica si desea que aparezcan, y cómo aparecen, títulos y etiquetas de escala en los ejes de la gráfica.   |
| Series de gráficas                 | Elementos de formato de la apariencia de una serie de gráficas, como el color, la anchura de línea y los símbolos de línea. También puede aplicar un formato basado en reglas, como aplicar un determinado color cuando una posición de la serie es igual a un valor especificado. |
| Marcas                             | Subdivide los marcadores de escala en un eje, para aumentar el detalle.  |
| Etiquetas de datos                 | Muestra el valor numérico de los datos cuando desplaza el ratón por la gráfica.  |

## Adición o modificación de vistas de gráfica

El procedimiento siguiente proporciona los pasos básicos para agregar o modificar una vista de gráfica.

**NOTA:** si selecciona una gráfica que es incompatible con los resultados, éstos no se mostrarán.

### Para agregar o modificar una vista de gráfica

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de gráfica, haga clic en Agregar vista y, a continuación, seleccione Gráfica.
  - Para editar una vista de gráfica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de gráfica.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.
- 2 Seleccione las opciones que desee en los campos Gráfica, Tipo y Estilo de la gráfica.

La selección que realice en el campo Gráfica, como Circular o Línea, determina la opciones disponibles para el tipo y estilo. Para algunas gráficas, sólo están disponibles un estilo y subtipo predeterminado.

A medida que efectúa las selecciones en las listas desplegables, la vista de gráfica cambia para mostrarlas.

**CONSEJO:** puede agregar columnas a la gráfica mientras está en la página de vista de gráfica, haciendo clic en el nombre del campo de cada columna en el área temática activa. Como alternativa, desplácese a la página Definir criterios para agregar columnas adicionales. Las columnas que agregue en la página de vista de gráfica se agregarán al informe global; puede ver las columnas en la página Definir criterios y también en otras vistas, así como en la página de vista de gráfica. Para eliminar una columna de la gráfica, debe desplazarse a la página Definir criterios y hacer clic en el botón Quitar columna de la columna que desee eliminar.

- 3 Utilice los botones situados en la parte superior de la página de vista de gráfica para especificar otras opciones de gráficas.
- 4 Para ver los efectos de los cambios realizados, haga clic en Volver a dibujar.  
Puede hacer clic en Volver a dibujar en cualquier momento para refrescar la vista de gráfica.
- 5 Para quitar los cambios y comenzar desde la gráfica original, haga clic en Restaurar valores por defecto.
- 6 Para cambiar el tamaño de la gráfica, utilice las barras vertical y horizontal.
- 7 Guarde el informe.

### Especificar propiedades generales de gráfica en las vistas de gráfica

Puede establecer las propiedades generales de la gráfica, como el título y el aspecto de las etiquetas de datos.

Las etiquetas de datos están activadas de forma predeterminada para los tipos de gráfica 2D.

La opción predeterminada para el tamaño de la gráfica es ajustar todos los elementos de la gráfica existente, incluidas la altura y la anchura, para que quepan en el espacio disponible. La altura y la anchura de la gráfica se ajustan en proporción cuando el tamaño de la gráfica cambia. La gráfica cambia automáticamente el tamaño de los elementos que contiene según el espacio disponible. Puede especificar un tamaño fijo para la gráfica en el cuadro de diálogo Propiedades del diagrama. El tamaño fijo reemplaza el tamaño predeterminado.

**NOTA: la gráfica se puede ampliar significativamente cuando el número de ítems crece de forma considerable.**

Por ejemplo, suponga que crea un informe para mostrar las ventas de tres productos, crea una gráfica de los resultados con las ventas de los productos mostradas en tres columnas y asigna un tamaño de gráfica que ocupa el 25 % de la página. Si el informe se ejecuta posteriormente y se devuelven seis productos, la gráfica dobla el ancho original, o un 50 % de la página, para que el ancho de las columnas individuales del gráfico permanezca constante.

Los elementos de la gráfica se redimensionan lo necesario para ajustarse a la gráfica. Usando el ejemplo anterior, la gráfica sigue ocupando el 25 % de la página y las columnas se redimensionan para ajustarse al espacio disponible.

**Para especificar las propiedades generales de una vista de gráfica**

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Propiedades del diagrama.



- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades del diagrama, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

**Controlar la visualización de las líneas de cuadrícula en las vistas de gráfica**

Puede determinar si se visualizan las líneas de cuadrícula en la gráfica y especificar el color de las líneas.

**Para controlar la visualización de las líneas de división en una vista de gráfica**

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Líneas de división, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se actualiza.

**Especificar la ubicación de la leyenda en la vista de gráfica**

Puede especificar la ubicación de la leyenda y establecer opciones para cambiar su tamaño.

**Para especificar la ubicación de la leyenda en una vista de gráfica**

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Leyendas, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

### Configuración de los colores de fondo, de texto y de bordes en una vista de gráfica

Puede especificar el color de fondo, del texto y de los bordes de la gráfica.

#### *Para especificar los colores de fondo, del texto y de los bordes en una vista de gráfica*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Bordes y colores, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.








La vista de gráfica se actualiza.

### Seleccionar las columnas a visualizar como ejes en una vista de gráfica

Puede seleccionar las columnas que aparecen en la gráfica y los ejes que representan dichas columnas. Oracle CRM On Demand Answers muestra una matriz de las opciones adecuadas. El borde izquierdo de la matriz muestra las columnas y el borde superior muestra los tipos de ejes disponibles para el tipo de gráfica que está utilizando. Puede indicar también si las etiquetas de medidas aparecen para los datos de hechos trazados en un eje.

Los ejes disponibles cambian en función del tipo de gráfica seleccionado en la lista desplegable Gráfica. En la siguiente tabla se describen los botones de eje de gráfica utilizados en la vista de gráfica.

| Botón de eje de gráfica | Eje |
|-------------------------|-----|
|-------------------------|-----|

| Botón de eje de gráfica   | Eje   |
|---|---|
|    | Establece la columna seleccionada como un eje de nivel para gráficas de dispersión y de burbujas.                         |
|    | Establece la columna seleccionada como el eje horizontal.   |
|    | Establece la columna seleccionada como el eje vertical. En una gráfica radial, éste es el eje de datos.                   |
|    | Indica si los valores de la columna seleccionada deben aparecer en la leyenda de la gráfica.                              |
|    | Establece la columna seleccionada como un eje de superposición. Se utiliza para una gráfica combinada de barras y líneas. |
|    | Establece las columnas seleccionadas como el eje de radio. Se utiliza para una gráfica de burbujas.                       |
|  | Establece la columna seleccionada como el eje de valores circulares. En una gráfica radial, éste es el eje radial.        |

### ***Para seleccionar las columnas a mostrar como ejes en una vista de gráfica***

- 1 En el área de columnas a la izquierda de la gráfica, haga clic en la casilla de verificación adecuada de uno de los botones de eje para mostrar la columna como el eje correspondiente en la gráfica.  
Los botones de eje cambian según el tipo de gráfica seleccionado en la lista desplegable de gráficas.
- 2 Para agregar una columna a la gráfica, haga clic en la columna del área de selección y, a continuación, establézcala como un eje.  
Es equivalente a añadir la columna al informe en la página Definir criterios.
- 3 Haga clic en Redibujar para actualizar la vista de gráfica.

### **Especificación de opciones de escala de eje en la vista de gráfica**

Puede controlar los límites del eje, las marcas, el tipo de escala y las propiedades de los marcadores de escala.

### *Para especificar las opciones de escala de eje de una vista de gráfica*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Escala de los ejes.



- 2 En el cuadro de diálogo Escala de los ejes, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

Para gráficas con ejes numéricos, la configuración de las opciones de escala de eje determinan la selección de la escala:

- Cuando selecciona Predeterminado, Oracle CRM On Demand Answers selecciona la escala y establece el eje en cero (0) para los números positivos.
- Cuando selecciona Zoom para rango de datos, Oracle CRM On Demand Answers selecciona la escala. Evalúa el rango de valores en el eje y selecciona los valores mínimo y máximo adecuados para la escala. Esta característica resulta útil cuando la gráfica recoge un conjunto de valores grandes con un pequeño porcentaje entre ellos. La gráfica amplía los valores de forma que las diferencias se pueden distinguir más fácilmente.
- También puede establecer manualmente los valores de escala de eje en números específicos.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

### **Editar los marcadores de escala en la vista de gráfica**

Los marcadores de escala son líneas destacadas o rangos de fondo sombreado que indican puntos, umbrales o rangos clave. Las líneas o los rangos se pueden aplicar a uno o más ejes en función del tipo de gráfica. Las líneas aparecen delante de la información de la gráfica, mientras que los rangos aparecen en el fondo.

**NOTA:** algunos tipos de gráfica, como las gráficas circulares, no utilizan marcadores de escala.

El siguiente procedimiento proporciona los pasos generales para editar un marcador de escala.

### *Para editar marcadores de escala para una vista de gráfica*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Escala de los ejes.



- 2 En el cuadro de diálogo Escala de los ejes, haga clic en Editar marcadores de escala.
- 3 En el cuadro de diálogo Marcadores de escala, haga clic en Agregar para agregar el primer marcador de escala y seleccione las opciones que desee para el marcador.

Las opciones avanzadas incluyen la configuración de la escala a un valor estático, a un nombre de columna determinado o a los resultados de una consulta SQL. Para obtener más información sobre los



tipos de marcadores de escala y el uso de las opciones avanzadas, consulte los procedimientos siguientes al actual.

- 4 Haga clic en Aceptar sucesivamente para cerrar los cuadros de diálogo.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

#### ***Para crear un marcador de escala de línea***

- 1 En el cuadro de diálogo Marcadores de escala, en el campo Tipo, seleccione Línea.

- 2 En la tercera columna, especifique una anchura de línea.

Este valor es el grosor de la línea, en píxeles.

- 3 En la cuarta columna, especifique la posición de la línea.

La posición indica dónde se ubicará la línea en el eje. Por ejemplo, si el eje izquierdo tiene valores de 0 a 100 y especifica una posición de 40, verá una línea horizontal que interseca con la posición 40 del eje vertical.

- 4 Introduzca el color de la línea.

- 5 Introduzca un título para la línea.

El título aparece cuando el usuario desplaza el cursor del ratón sobre la línea de la gráfica y de la leyenda.

- 6 Haga clic en Aceptar.

#### ***Para crear un marcador de escala de rango***

- 1 En el cuadro de diálogo Marcadores de escala en el campo Tipo, seleccione Rango.

- 2 Introduzca el valor inferior del rango en la tercera columna.

- 3 Introduzca el valor superior del rango en la cuarta columna.

**NOTA:** debe especificar los valores que aparecen en el mismo eje que el rango. Por ejemplo, si el eje izquierdo tiene valores de 0 a 100 y especifica 20 para el valor inferior y 40 para el superior, aparecerá el fondo de la gráfica en el color que haya especificado para el rango entre dichos valores.

- 4 Especifique el color del rango.

- 5 Especifique un título para el rango.

El título aparece en la leyenda.

- 6 Haga clic en Aceptar.

### Especificación de configuración avanzada para los valores Rango y Línea

Las opciones de estos valores incluyen: un valor estático, un valor derivado de una columna incluida en el informe o uno derivado de una consulta SQL.

#### *Para especificar una configuración avanzada*

- 1 Haga clic en el botón Propiedades junto al campo en el que desee especificar la opción avanzada.
- 2 Seleccione una de las opciones siguientes:
  - **Valor estático.** Introduzca un incremento numérico.
  - **Expresión de variable.** Esta opción se basa en los resultados de una sesión y sus variables de presentación. Esta opción está limitada porque la mayoría de las variables de sesión o presentación podrían no estar relacionadas con los valores de la gráfica.
  - **Nombre de columna.** Seleccione la columna en la que desee basar el incremento.
  - **Consulta SQL.** Esta opción está basada en los resultados de una consulta SQL. Los resultados podrían ser una tabla pero sólo se aplica el valor de celda de la primera fila y de la primera columna.
- 3 Haga clic en Aceptar.

### Especificar títulos de eje y etiquetas en una vista de gráfica

Puede especificar las siguientes opciones para una vista de gráfica:

- Si se muestran los títulos de los ejes y las etiquetas de datos en la parte inferior de la gráfica y a su izquierda.
- Si se giran las etiquetas para ajustarse mejor en la gráfica
- La longitud máxima de la etiqueta
- El texto de la etiqueta si es diferente del predeterminado

**NOTA:** el ajuste del tamaño de una gráfica puede afectar a la visualización de las etiquetas de eje.

#### *Para especificar un título de eje en una vista de gráfica*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Etiquetas y títulos de ejes.



- 2 En el cuadro de diálogo Etiquetas y títulos de ejes, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se actualiza.

**NOTA:** cuando establezca la longitud límite de etiqueta, especifique el número total de caracteres que puede contener la etiqueta. Aparecerán puntos suspensivos (...) donde se hayan quitado caracteres adicionales.

## Especificar lo que ocurre cuando el usuario hace clic en una gráfica

Cuando un usuario visualiza la gráfica, puede especificar el tipo de interacción que ocurrirá cuando el usuario hace clic en la gráfica. Los tipos de interacción de una gráfica son los siguientes:

- **Profundizar.** Permite al usuario profundizar en informaciones más detalladas. Es la interacción predeterminada si se ha configurado automáticamente una ruta de profundización. Si no se dispone de una ruta de profundización inicialmente, utilice Desplazarse para configurar una ruta personalizada.
- **Navegar.** Permite al usuario acceder a otro informe guardado o a otro cuadro de mandos.
- **Ninguna.** Desactiva la profundización y el desplazamiento en la gráfica.

### Para especificar lo que ocurre cuando el usuario hace clic en una gráfica

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Interacción y seleccione las opciones que desee para la interacción.
- 3 Haga clic en Aceptar.

## Aplicación de formato a la apariencia de una serie de gráficas

El formato de una serie de gráficas permite a los usuarios personalizar los componentes de la serie individual en función de su posición. Los usuarios pueden aplicar un formato a la apariencia de las series de gráficas, como el color, la anchura de línea y los símbolos de línea.

Por ejemplo, suponga que, en una gráfica combinada de barras y líneas con dos series de datos, la barra es la posición 1 y la línea es la posición 2. Los usuarios pueden cambiar el color de la barra, la anchura de la línea y el símbolo que representa los puntos de datos. Los usuarios pueden también aplicar un formato basado en reglas, como aplicar un determinado color cuando una posición de la serie es igual a un valor especificado.

### Para formatear la apariencia de una serie de gráficas

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Control de formato de series.



- 2 En el cuadro de diálogo Control de formato de series, seleccione las opciones que desee.

Las opciones disponibles en el cuadro de diálogo Control de formato de series dependen del tipo de gráfica. Por ejemplo, realice las siguientes tareas:

- Para personalizar una serie, desactive la casilla de verificación Utilizar predeterminado.
- Para restaurar una serie a su configuración predeterminada, vuelva a activar la casilla de verificación Utilizar predeterminado.
- Para añadir un nuevo control de formato de serie, haga clic en el botón Añadir. Incluso si la gráfica actual no utiliza esta serie, la utilizará si es necesario (como en el caso de la profundización).
- Para restaurar los valores predeterminados de todas las series, haga clic en el botón Borrar todas.
- Para cambiar los colores, haga clic en el cuadro de color para acceder al cuadro de diálogo Selector de color.
- Para cambiar otros atributos de serie, haga clic en la ficha adecuada y seleccione los atributos de barra o de línea.

- 3 Haga clic en Aceptar.

## Realizar selecciones para etiquetas de datos en gráficas circulares

Las etiquetas de datos aparecen cuando el usuario detiene el cursor del ratón sobre elementos de una gráfica circular. Puede especificar el aspecto de los valores y el contenido de las etiquetas de datos. Los valores se pueden mostrar como porcentajes del total o como valores reales. Las etiquetas de datos pueden mostrar el valor o el nombre, o bien ambos a la vez.

En función de la selección, la gráfica puede cambiar de tamaño para permitir la presentación de las etiquetas de datos.

### *Para seleccionar etiquetas de datos en gráficas circulares*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Tipo de gráfica especial.



- 2 En el cuadro de diálogo Tipo de gráfica especial, seleccione las opciones que desee para el valor y la etiqueta de datos. A continuación, haga clic en Aceptar.

## Mostrar los resultados en tablas dinámicas

La vista de tabla dinámica es una vista interactiva que permite girar las filas, columnas y encabezados de las secciones para obtener distintas perspectivas de los datos. Es posible desplazarse por las tablas dinámicas y profundizar en ellas, y son especialmente útiles para los informes de tendencias.

En este tema se describen las posiciones de la tabla dinámica y se proporcionan instrucciones para realizar las siguientes tareas:

- Adición o modificación de vistas de tablas dinámicas
- Uso de varias listas desplegables de página en tablas dinámicas
- Sustitución de reglas de agregación predeterminadas en las tablas dinámicas
- Adición de formato a tablas dinámicas
- Visualización de sumas acumuladas en tablas dinámicas
- Visualización del valor relativo de un ítem en tablas dinámicas
- Uso de cálculos en tablas dinámicas
- Generación de cálculos en tablas dinámicas

## Posiciones de la tabla dinámica

Cuando se agrega o modifica una tabla dinámica, las columnas incluidas en el informe se muestran como elementos en la plantilla para tablas dinámicas.

En la tabla siguiente se describen las posiciones de la tabla dinámica.

| Posición  | Descripción   |
|-----------|---|
| Páginas   | Proporciona un conjunto de resultados interactivo que permite a los usuarios seleccionar los datos que desean ver. Los valores de las columnas que se muestran en la posición Páginas se utilizan como los primeros criterios de filtro. Los valores aparecen en una lista desplegable para poder seleccionarlos. En función de la selección realizada, aparecerá una tabla dinámica (formada por las secciones, columnas, filas y medidas definidas en la tabla dinámica).   |
| Secciones | Proporciona los primeros criterios de filtro. Para cada valor de la columna Sección, aparecerá una tabla dinámica única (formada por las columnas, filas y medidas definidas en la tabla dinámica).   |
| Columnas  | Muestra los elementos en una orientación de columnas. Las tablas dinámicas pueden contener muchas columnas.   |
| Filas     | Muestra los elementos en una orientación de filas. Al igual que columnas, las tablas dinámicas pueden contener muchas filas.  |
| Medidas   | <p>Rellena la sección de una tabla dinámica que contiene datos de resumen. Los elementos del área Medidas se resumen según los elementos que contienen los campos de página, sección, fila y columna. Cada valor de los elementos de Medidas representa un resumen de los datos procedentes de la intersección de las filas y columnas de origen.</p> <p>El elemento Etiquetas de medidas, que se muestra en el área Columnas de forma predeterminada, controla la posición y el formato del encabezado de columna para los datos de la sección Medidas. También ofrece funciones para calcular totales y ordenar. Si sólo hay una medida, este elemento se puede</p> |

| Posición | Descripción   |
|----------|---|
|          | excluir.  |
| Excluido | Excluye columnas de los resultados de una tabla dinámica. Cualquier columna añadida como criterio para el informe después de haberse creado la tabla dinámica se añade como excluida. |

## Adición o modificación de vistas de tablas dinámicas

El procedimiento siguiente proporciona los pasos básicos para agregar o modificar una vista de tabla dinámica.

### *Para agregar o modificar una vista de tabla dinámica*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de tabla dinámica, haga clic en Agregar vista y, a continuación, seleccione Tabla dinámica.
  - Para editar una vista de tabla dinámica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de tabla dinámica.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.

- 2 Para ver la plantilla y los botones para tablas dinámicas que se pueden utilizar con cada columna individual, active la casilla de verificación Mostrar controles.  
En el espacio de trabajo se mostrará la plantilla para tablas dinámicas.
- 3 Arrastre y suelte las columnas del informe, que se muestran como elementos en la tabla dinámica, hasta la posición que desee en la plantilla para tablas dinámicas.
- 4 Para ver una presentación preliminar, active la casilla de verificación Mostrar resultados.  
Puede hacer clic en el enlace Mostrar resultados para actualizar los resultados.
- 5 Para añadir una vista de gráfica junto a la tabla dinámica, active la casilla de verificación Resultados dinámicos de gráfica.  
Para obtener información acerca de la vista de gráfica, consulte [Mostrar los resultados en gráficas](#) (en la página 957).
- 6 Para cambiar la ubicación de la gráfica en relación a la tabla dinámica, seleccione la ubicación en la lista Posición de la gráfica.

También puede ver únicamente la gráfica y ocultar la tabla si selecciona Sólo gráfica en la lista.

- 7 Para ordenar los resultados, haga clic en el botón Ordenar por correspondiente a la columna por la que desea ordenar.

El botón cambia para indicar el orden:

- Una flecha hacia arriba indica una secuencia en orden ascendente.
- Una flecha hacia abajo indica el orden descendente.

Para obtener más información sobre cómo ordenar, consulte [Ordenar columnas y cambiar su orden](#) (en la página 949).

- 8 Para añadir totales, realice las siguientes acciones:
  - a Para los totales de las áreas Páginas, Secciones, Filas y Columnas, haga clic en el botón Totales y realice una selección:
    - Si no desea totales, seleccione Ninguno. De forma predeterminada, el botón Totales se muestra con un fondo blanco.
    - Para indicar la posición de presentación del total en los elementos de datos, seleccione Antes o Después. Por ejemplo, si añade un total en una fila que contiene regiones y especifica la opción Antes, el total se muestra antes que los distritos individuales de la región.
  - b Para los totales del área de medidas, haga clic en el botón Más opciones de la fila o columna a totalizar, seleccione Regla de agregación, seleccione un valor y compruebe que la opción Total basado en informe está seleccionada.
 

**NOTA:** si la opción Total basado en informe no está seleccionada, Oracle CRM On Demand Answers calcula el total en función del conjunto completo de resultados, antes de aplicar filtros a las medidas.

Según la posición de este elemento, los totales de los datos de resumen que están representados por los elementos de Medidas se muestran en forma de columna o fila. Los totales de columnas y filas incluyen etiquetas.

Si el botón Totales aparece atenuado, no se mostrarán los totales.
- 9 Para utilizar otras opciones para columnas, medidas o filas, haga clic en el botón Más opciones y seleccione en la lista desplegable.
- 10 Para aplicar formato a las etiquetas o valores de una columna, haga clic en el botón Totales o Más opciones y, a continuación, seleccione la opción de formato adecuada.
- 11 Guarde el informe.

## Utilizar varias listas desplegables de página en tablas dinámicas

Si coloca varios atributos en el área Páginas de la tabla dinámica, puede crear una página con varias listas desplegables. Posteriormente, cuando los usuarios vean la tabla dinámica, verán una lista desplegable para cada atributo, en lugar de una lista concatenada de atributos en el encabezado de la página (el valor predeterminado).

Por ejemplo, si coloca los atributos Región y Marca en el área Páginas, una lista desplegable Región permite a los usuarios seleccionar una determinada región y ver sólo los datos correspondientes, en lugar de ver el atributo Región concatenado con el atributo Marca.

### ***Para crear una lista desplegable independiente en una tabla dinámica de Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Arrastre y suelte los atributos de destino en el área Páginas.
- 2 Haga clic en el botón Más opciones en el segundo atributo (o posterior) en el área de diseño Páginas.
- 3 Seleccione la opción Iniciar nueva lista desplegable de página.

Aparecerá la lista desplegable para el atributo encima de la presentación preliminar de la tabla dinámica.

Puede crear listas desplegables para otros atributos en el área Páginas. Cuando se guarde el informe, las listas desplegables estarán disponibles para los usuarios con acceso al informe.

## **Sustitución de reglas de agregación predeterminadas en las tablas dinámicas**

Puede sustituir la regla de agregación predeterminada de una medida, especificada tanto por el autor original del informe o por el sistema.

### ***Para sustituir la regla de agregación predeterminada de una medida en una tabla dinámica***

- 1 Haga clic en el botón Más opciones de la medida cuya regla de agregación desea sustituir.
- 2 Seleccione la opción Regla de agregación y, a continuación, seleccione la regla de agregación a aplicar.

## **Añadir formato a tablas dinámicas**

Puede aplicar un estilo de barra verde y de formato estético a una tabla dinámica. Puede también personalizar el aspecto de las secciones, filas, columnas o medidas y de su contenido.

Por ejemplo, puede especificar las opciones de fuente, celda, borde y hoja de estilo de las secciones, valores y etiquetas de medida. Para las secciones, puede incluir y personalizar la posición de los encabezados de columna junto con los valores en esa sección. También puede insertar saltos de página, de forma que cuando cambie un valor en una sección, la nueva sección aparezca en una nueva página.

También puede añadir formato condicional, que ayuda a dirigir la atención hacia un elemento de datos si éste cumple un determinado umbral. Para añadir formato condicional a una columna de una tabla dinámica, consulte [Editar propiedades de columnas](#) (en la página 932).

### **Añadir estilo de barra verde y formato estético a una tabla dinámica**

El estilo de barra verde muestra filas o columnas alternas en color verde claro. El formato estético afecta al aspecto global de la tabla dinámica y permite cambiar también el color verde predeterminado de la barra.



**Para agregar el estilo de barra verde y formato a una tabla dinámica**

- 1 En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Propiedades de vista de tabla dinámica situado cerca de la parte superior del área de trabajo.
- 2 Para agregar estilo de barra verde, active la casilla de verificación Activar estilo de barra verde en filas alternativas.  
Para cambiar el modo de aplicación del estilo, realice una selección en la lista Alternativo.
- 3 Para agregar el formato estético, haga clic en el botón Establecer formato alternativo.
- 4 En el cuadro de diálogo Editar formato, para cambiar el color verde predeterminado de la barra, seleccione un nuevo color de fondo para el formato de celda.  
Para obtener más información sobre el formato estético, consulte [Cambiar el aspecto de los informes](#) (en la página 919).

**Añadir formato a secciones y contenidos de sección**

Las opciones de formato de sección y contenido de sección le permiten hacer lo siguiente:

- Incluir y personalizar la posición de los encabezados de columna junto con los valores de la sección.
- Insertar saltos de página. Cada vez que cambia el valor de la sección, la nueva sección aparece en una página nueva. Esto resulta útil para los informes detallados en función de los datos.
- Aplicar formato estético a una sección y su contenido.

**Para aplicar un formato a las secciones de una tabla dinámica**

- 1 Para formatear la apariencia de una sección, realice las siguientes tareas:
  - a En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Propiedades de la sección.
  - b En el cuadro de diálogo Propiedades de la sección, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.
- 2 Para formatear la apariencia del contenido de una sección, realice las siguientes acciones:
  - a Haga clic en el botón Propiedades de contenido.
  - b En el cuadro de diálogo Propiedades de contenido, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

Para obtener más información sobre la aplicación de formato estético, consulte [Cambiar el aspecto de los informes](#) (en la página 919).

**Añadir formato a filas**

Las opciones de formato de fila y contenido de fila le permiten hacer lo siguiente:

- Aplicar un formato estético a las filas y a los encabezados y los valores de las filas.
- Utilizar una fila en los cálculos de la tabla dinámica pero suprimir la visualización de esa fila en los resultados.
- Definir un nuevo elemento calculado para utilizarlo en la tabla dinámica.
- Duplicar la fila en la tabla dinámica.
- Eliminar una columna de la vista de tabla dinámica.

### **Para añadir formato a las filas**

- En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Más opciones de la fila y realice la selección en la lista desplegable:
  - Para aplicar un formato estético a los encabezados y valores de la fila, seleccione la opción adecuada.
  - Para obtener más información sobre la aplicación de formato estético, consulte [Cambiar el aspecto de los informes](#) (en la página 919).
  - Para ocultar una fila de la salida, seleccione Oculto.
  - Para definir un nuevo ítem calculado, haga clic en Nuevo ítem calculado.  
Para obtener más información sobre la definición de ítems calculados, consulte la sección Generación de cálculos en tablas dinámicas de este tema.
  - Para duplicar la fila en la tabla dinámica, seleccione Duplicar capa.
  - Para eliminar la columna del informe, seleccione Quitar columna.
  - La columna se elimina de la tabla dinámica y del resto de vistas de resultados del informe.

**NOTA:** la configuración del formato de datos para columnas incluida en el área Medidas hereda la configuración de las columnas de la sección.

## **Mostrar sumas acumuladas en tablas dinámicas**

Las medidas numéricas de una tabla dinámica se pueden mostrar como sumas acumuladas en las que cada celda consecutiva de la medida muestra el total de todas las celdas anteriores de esa medida. Es una función exclusivamente de visualización y no tiene efectos en los resultados reales de la tabla dinámica.

Habitualmente, las sumas acumuladas se podrían mostrar para columnas duplicadas o para medidas en las que se ha seleccionado la opción de presentar los datos como un porcentaje de la columna, y en las que el último valor es 100 %. Las sumas acumuladas se aplican a todos los totales. La suma acumulada de cada nivel de detalle se calcula por separado.

Los encabezados de columna no se ven afectados cuando se selecciona la opción de suma acumulada. Puede aplicar un formato al encabezado de columna si desea indicar que la opción de suma acumulada está habilitada.

Las siguientes reglas de uso se aplican a las sumas acumuladas:

- Las sumas acumuladas no son compatibles con la función RSUM de SQL (el efecto sería la suma acumulada de una suma acumulada).

- Todas las sumas acumuladas se restablecen en cada nueva sección. Una suma acumulada no se restablece ante un salto de la sección y continúa entre las secciones.
- Cuando una medida no aparece en una única columna o fila, la medida se suma de izquierda a derecha y de arriba a abajo. (La celda inferior derecha contendrá la suma total.) Las sumas acumuladas no se restablecen en cada fila o columna.
- No se admiten acumulados de máximos, mínimos y promedios.

#### ***Para mostrar una medida como una suma acumulada***

- En el área Medidas, haga clic en el botón Más opciones de la fila o columna a acumular y seleccione la siguiente opción:

Mostrar como suma acumulada

### **Mostrar el valor relativo de un elemento en tablas dinámicas**

Puede convertir dinámicamente como porcentaje o índice las medidas almacenadas o calculadas de una tabla dinámica. De esa forma se muestra el valor relativo, comparado con el total, del elemento sin necesidad de crear un cálculo específico para él.

Por ejemplo, si va a utilizar una tabla dinámica para examinar las ventas por región, puede duplicar la medida de ventas y verla como un porcentaje del total. Así podrá ver las ventas reales y el porcentaje de ventas del que cada región informa.

Puede ver la medida como un porcentaje entre 0,00 y 100,00 o como un índice entre 0 y 1. Seleccione el método más adecuado.

#### ***Para mostrar un ítem como valor relativo en una tabla dinámica***

- 1 En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Más opciones para mostrar la columna como valor relativo.

El siguiente paso es opcional. Cuando duplica la medida en la tabla dinámica, puede visualizar tanto el total de la medida como su valor relativo. Eso elimina la necesidad de sumar la columna dos veces en la página Definir criterios para visualizar el total y el valor relativo en la tabla dinámica.

- 2 Para duplicar la medida, seleccione Capa duplicada.

La medida aparece una segunda vez con el mismo nombre en la tabla dinámica. Para cambiar el nombre de la medida, haga clic en Más opciones, seleccione Dar formato a encabezados y, después, escriba el nuevo nombre en el primer campo.

- 3 Haga clic en Más opciones y seleccione Mostrar datos como, seleccione Porcentaje de o Índice de y, a continuación, la opción de submenú adecuada.

**NOTA:** la opción **Mostrar datos como** sólo está disponible para los ítems que sean medidas almacenadas o calculadas.

Las opciones para Porcentaje de e Índice de son:

- Columna

- Fila
- Sección
- Página
- Columna principal
- Fila principal
- Capa (si selecciona capa, también debe seleccionar una columna del informe por la que agrupar los porcentajes.)

## Usar cálculos en tablas dinámicas

Puede utilizar cálculos en tablas dinámicas para obtener distintas vistas de los datos. Los cálculos le permiten sustituir la regla de agregación predeterminada especificada en el sistema y, en los informes existentes, la regla de agregación seleccionada por el autor.

En la siguiente tabla se describen los cálculos que se pueden utilizar en las tablas dinámicas.

| Cálculo           | Descripción  |
|-------------------|--|
| Predeterminado    | Aplica la regla de agregación predeterminada como se define en el repositorio de Oracle CRM On Demand Answers o como desee el autor original del informe.  |
| Suma              | Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.   |
| Mínimo            | Calcula el valor mínimo (valor numérico más bajo) de las filas del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.  |
| Máximo            | Calcula el valor máximo (valor numérico más alto) de las filas del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.  |
| Promedio          | Calcula el promedio (media) de un elemento del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos. Los promedios de las tablas dinámicas se redondean al siguiente número entero. |
| Primera           | Selecciona la primera ocurrencia de un elemento en el conjunto de resultados.  |
| Última            | Selecciona la última ocurrencia de un elemento en el conjunto de resultados.   |
| Recuento          | Calcula el número de filas del conjunto de resultados que tiene un valor no nulo. El elemento suele ser un nombre de columna, en cuyo caso se devuelve el número de filas de esa columna con valores no nulos. |
| Recuento distinto | Añade un procesamiento distinto al de la función COUNT. Eso significa que cada ocurrencia distinta del elemento se contabiliza una   |

| Cálculo                          | Descripción  |
|----------------------------------|--|
|                                  | sola vez.  |
| Fórmula                          | Abre una barra de herramientas que permite seleccionar operadores matemáticas para incluirlos en el cálculo.   |
| Agregación compleja del servidor | Esta configuración fuerza a Analytics Server a calcular y a determinar la regla de agregación, en lugar de la tabla dinámica. Envía una instrucción 'AGGREGATE(x by y)' que Analytics Server interpreta de la siguiente manera: Use la regla de agregación más apropiada para medir 'x' para obtenerlo al nivel 'y'. |
| Ninguno                          | No se aplica ningún cálculo.   |

Para obtener más información sobre las funciones SQL, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1011).

## Generar cálculos en tablas dinámicas

Puede generar cálculos para elementos en las áreas de página, sección, fila y columna.

### *Para generar un cálculo para un elemento en una tabla dinámica*

- 1 En el área Secciones o Filas, haga clic en el botón Más opciones de la medida en la que desea realizar un cálculo.
- 2 Seleccione la opción Nuevo elemento calculado.  
Aparece la ventana Elemento calculado.
- 3 Asigne un nombre para el cálculo en el campo Nombre.
- 4 Para generar un cálculo distinto de una fórmula, seleccione una de las siguientes opciones:
  - Para generar un cálculo, seleccione la función deseada en la lista desplegable Función y haga clic en uno o más elementos de la lista Valores para añadirlos al campo Función.
  - Para generar varios cálculos para varios elementos, escriba las funciones y haga clic en los nombres de elemento para añadirlos al campo Función.
  - Si calcula el promedio de una columna utilizando un tipo numérico de entero, cambie la fórmula de la columna para que utilice un tipo numérico de doble (coma flotante). Por ejemplo, si la fórmula actual es x, cámbiela a CAST(x as double).

**NOTA:** los promedios de las tablas dinámicas se redondean al siguiente número entero.

- 5 Para generar una fórmula, seleccione la función Fórmula.

**NOTA:** una fórmula crea una agrupación personalizada dinámica en la tabla dinámica. Todas las medidas a las que se hace referencia en una fórmula deben pertenecer a la misma columna lógica y deben estar presentes en los resultados. Las fórmulas se pueden insertar en, o combinar con, otros cálculos.

Los operadores matemáticos permanecen visibles. En la siguiente tabla se muestran los operadores.

| Operador | Descripción   |
|----------|---|
| +        | Signo más, para operaciones de suma en la fórmula.                                      |
| -        | Signo menos, para operaciones de resta en la fórmula.                                   |
| *        | Signo de multiplicación, para operaciones de multiplicación en la fórmula.              |
| /        | Signo de división, para realizar una división en la fórmula.                            |
| \$       | Signo de dólar para actuar en la posición de fila de un ítem en una fórmula.            |
| (        | Paréntesis de apertura, para indicar el inicio de una operación de grupo en la fórmula. |
| )        | Paréntesis de cierre, para indicar el final de una operación de grupo en la fórmula.    |

**a** En el campo Función, escriba la fórmula o haga clic en los nombres de medida y en los operadores para insertarlos en la fórmula.

**b** Utilice paréntesis donde sea necesario.

**6** Cuando el cálculo esté completo, haga clic en Finalizado.

Si se detecta algún error, aparecerá un mensaje. Corrija el error y vuelva a hacer clic en Finalizado.

## Ejemplos de cálculos en tablas dinámicas

Para los ejemplos y explicaciones de esta sección se asume que tiene un conocimiento básico de SQL y de su sintaxis. Los ejemplos son hipotéticos. No se muestran todos los cálculos posibles.

**Ejemplo 1.** En este ejemplo se obtiene el valor de la medida actual, como ventas en dólares, de cada uno de los productos SoftDrinkA, SoftDrinkB y SoftDrinkC y totaliza el valor conjunto.

```
sum(' SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' , ' SoftDrinkC' )
```

Es equivalente a seleccionar Sum en la lista desplegable Función y, a continuación, escribir o hacer clic en 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' para añadirlos al campo Función.

**Ejemplo 2.** En este ejemplo se obtiene el valor mínimo de la medida actual, como ventas en dólares, de SoftDrinkA o SoftDrinkB, cualquiera que sea el menor.

```
mi n(' SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' )
```

En los ejemplos 1 y 2, todos los cálculos funcionales se realizan para cada elemento de la capa más externa, como la capa Producto. Por ejemplo, si Año y Producto están dispuestos en un eje, y uno de los cálculos precedentes se genera en la capa Producto, los resultados se calcularán por año.

**Ejemplo 3.** En este ejemplo se obtienen los valores de cada ítem de la capa más externa, como Año y Producto, y se totalizan.

```
sum(*)
```

**Ejemplo 4.** En este ejemplo se obtiene la medida actual, como ventas en dólares, de los ítems de la primera, segunda y tercera filas y se totalizan.

```
sum($1, $2, $3)
```

En lugar de especificar el nombre de un elemento, como SoftDrinkA, puede especificar \$n o \$-n, donde n es un número entero que indica la posición de la fila del elemento. Si especifica \$n, la medida se toma de la fila n. Si especifica \$-n, la medida se toma desde la fila n hasta la última fila.

Por ejemplo, para ventas en dólares, \$1 obtiene la medida de la primera fila del conjunto de datos, y \$-1 obtiene la medida desde la última fila del conjunto de datos.

**Ejemplo 5.** En este ejemplo se suman las ventas de SoftDrinkA, SoftDrinkB y SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Es equivalente al siguiente cálculo:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

**Ejemplo 6.** En este ejemplo se suman las ventas de SoftDrinkA con las ventas de diet SoftDrinkA; a continuación, se suman las ventas de SoftDrinkB con las de diet SoftDrinkB; por último, se devuelve el mayor de los dos importes.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

## Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador

Utilice la vista de indicador para mostrar los resultados como indicadores. Los indicadores son útiles para mostrar el rendimiento respecto a los objetivos. Los tipos de indicador soportados son los indicadores de cuadrante, de barra y de lámpara.

Puede seleccionar el tipo de indicador y personalizar su aspecto, incluidos el título, los rangos a mostrar, la cantidad de indicadores a mostrar en una fila y otras características, como el ancho del indicador y el tamaño del cuadrante y de la aguja indicadora. También puede establecer los umbrales, bordes y colores, así como controlar otras características del indicador.

Los indicadores permiten la navegación. Cuando un usuario hace clic en un indicador, puede dirigirle a otro informe guardado.

Este tema describe la configuración de indicador y de la vista de indicador. También proporciona instrucciones para realizar las siguientes tareas:

- Agregar o modificar vistas de indicador en Oracle CRM On Demand Answers
- Configuración de las propiedades de fondo en una vista de indicador
- Adición de títulos y pies de página a una vista de indicador
- Adición de rangos de indicador a una vista de indicador
- Especificación de propiedades adicionales en las vistas de indicador
- Configuración de propiedades avanzadas para marcaciones en indicadores de marcación

## Indicadores en Oracle CRM On Demand Answers

En esta sección se describen los tipos, subtipos y tamaños de los indicadores.

### Tipos de indicador

En la siguiente tabla se muestran los indicadores disponibles en la lista desplegable Indicador y se describen sus usos. El indicador predeterminado es el indicador de cuadrante.

| Tipo de indicador | Descripción  |
|-------------------|--|
| Reloj             | Un indicador de reloj muestra los datos a través de una esfera con una o más agujas que cambian de posición para indicar si los datos se encuentran dentro de los límites predefinidos.  |
| Barra             | Un indicador de barra muestra los datos mediante una única barra que cambia de color para indicar si los datos están incluidos entre los límites predefinidos.   |
| Semáforo          | Un indicador de lámpara muestra los datos mediante un círculo que cambia de color para indicar si los datos están incluidos entre los límites predefinidos. Una serie de indicadores de lámpara resulta particularmente útil para las salidas de tipo de tarjetas de puntuación. |

### Subtipos de indicador

El tipo de indicador seleccionado determina los subtipos de indicador disponibles en la lista desplegable Tipo. El indicador de cuadrante no tiene subtipos. Los subtipos de indicador son los siguientes:

- Indicadores de barra: Relleno y Estilo LED. El subtipo predeterminado es Relleno.
- Indicadores de lámpara: 3 dimensiones (3D) y 2 dimensiones (2D). El subtipo predeterminado es 3D.

### Tamaños de indicador






Los tamaños de indicador son pequeño, medio, grande y personalizado. El tamaño predeterminado es medio.

## Configuración de vista de indicador en Oracle CRM On Demand Answers

Los botones situados en la parte superior de la página de vista de indicador proporcionan acceso a los diversos ajustes de indicador. En la siguiente tabla se describen los botones y los ajustes de la vista de indicador.

| Botón de vista de indicador | Descripción |
|-----------------------------|-------------|
|-----------------------------|-------------|



| Botón de vista de indicador   | Descripción  |
|---|--|
|  | <b>Propiedades del panel de indicadores.</b> Permite establecer las propiedades del fondo en el que aparece el indicador.  |
|  | <b>Títulos de indicador</b> Permite especificar un título, subtítulo, pie de página y pie de página secundario para el indicador.  |
|  | <b>Rangos de indicador.</b> Permite especificar los rangos que se pueden especificar en el indicador.  |
|  | <b>Propiedades adicionales de indicador.</b> Permite especificar propiedades adicionales de los indicadores, entre las que se incluyen el control de la apariencia de los elementos del indicador, la definición de las propiedades de los límites del indicador y de las marcas y la especificación del tipo de interacción que ocurrirá cuando el usuario haga clic en el indicador. |
|  | <b>Propiedades avanzadas.</b> Permite establecer propiedades avanzadas de la esfera de un indicador de reloj, incluyendo la apariencia de las etiquetas de escala y la longitud y el grosor del arco de la esfera.   |

## Agregar o modificar vistas de indicador en Oracle CRM On Demand Answers

En el siguiente procedimiento se proporcionan los pasos básicos para agregar o modificar una vista de indicador.

**NOTA:** si selecciona un tipo de indicador que es incompatible con los resultados, éstos no se mostrarán.

### Para agregar o modificar una vista de indicador en Oracle CRM On Demand Answers

- En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de indicador, haga clic en Agregar vista y seleccione Indicador.
  - Para editar una vista de indicador existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de indicador.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.
- Realice las selecciones en los campos Indicador, Tipo y Tamaño.
- Para todos los tipos de indicador, utilice la lista desplegable Medidas para seleccionar la medida del indicador.
- Para indicadores de marcación:
  - Utilice la lista desplegable Tipo de marcador para seleccionar el tipo de aguja indicadora que desee utilizar como por ejemplo, brújula, flecha o línea.

- b** Para seleccionar el color de la aguja indicadora, haga clic en el campo Color y realice una selección.
- c** Para agregar otra aguja indicadora, haga clic en el botón Agregar marcador.
- 5** Utilice los botones situados en la parte superior de la página de vista de indicador para especificar otra configuración de indicador.
- 6** Para quitar los cambios y comenzar con la vista de indicador predeterminada, haga clic en el botón Restablecer predeterminados.
- 7** Guarde el informe.

### **Especificar las propiedades generales de fondo de indicador en la vista de indicador**

Puede establecer las propiedades generales del fondo en que aparece el indicador, como determinar si se muestra un título o si aparece una leyenda en cada indicador. También puede especificar los colores de fondo y de título y determinar si se muestra un borde alrededor del fondo, el número de indicadores por fila y el espacio entre ellos.

#### ***Para establecer las propiedades generales de fondo para una vista de indicador***

- 1** Haga clic en el botón de propiedades de lienzo del indicador situado en la parte superior de la página de vista de indicador.
- 2** En el cuadro de diálogo Propiedades del panel de indicadores, realice la selección para un título de la siguiente forma:
  - Para mostrar el nombre de la medida, no active la casilla de verificación Sustituir valores predeterminados y deje el campo de texto de título vacío.
  - Para mostrar un título diferente, active la casilla de verificación Sustituir valores predeterminados e introduzca el texto del título.
  - Si no desea que un título aparezca en el fondo, active la casilla de verificación Sustituir valores predeterminados y deje el texto del título en blanco.
- 3** Para la leyenda, realice una selección de la lista o, si desea suprimir la visualización de la leyenda, seleccione Ninguno.  
La ubicación predeterminada para la leyenda es debajo del título.
- 4** Para establecer un color de fondo para el área donde aparece el indicador, haga clic en el campo Color de fondo y seleccione uno.
- 5** Para mostrar el título en color, haga clic en el campo Color del texto y realice una selección.
- 6** Para mostrar un borde en los extremos del fondo, haga clic en el campo Color del borde y realice una selección.
- 7** Especifique el número de indicadores por fila y el espacio entre ellos.

El espacio entre los indicadores se mide en píxeles.

- 8 Haga clic en Aceptar.

La vista de indicador se actualiza. La vista se puede redimensionar para adecuarse a las selecciones.

## Añadir títulos y pies de página en la vista de indicador

Puede especificar un título, un subtítulo, un pie de página y un pie de página secundario para el indicador. Si el fondo contiene varios indicadores, se muestra el título y pie de página de cada indicador. Los títulos y pies de página son opcionales.

### *Para añadir títulos y pies de página en una vista de indicador*

- 1 Haga clic en el botón Títulos de indicador situado en la parte superior de la página de la vista de indicadores:
- 2 En el cuadro de diálogo Títulos de indicador, escriba el texto que va a utilizar y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** Al igual que en la vista Histórica, puede utilizar @n para incluir los resultados de la columna indicada en los títulos de indicador. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna y @3 inserta los resultados de la tercera columna. Para obtener más información, consulte [Añadir texto narrativo a los resultados](#) (en la página 997).

La vista de indicador se actualiza.

## Añadir rangos de indicador en la vista de indicador

Los rangos de indicador identifican los valores mínimo y máximo de cada rango e incluyen un color de rango para el indicador, como verde para aceptable, amarillo para advertencia y rojo para crítico.

Puede establecer rangos de indicador en un valor estático, en el nombre de columna de la medida o en el resultado de una consulta SQL.

### *Para establecer un rango de indicador en una vista de indicador*

- 1 Haga clic en el botón Rangos de indicador situado en la parte superior de la página de la vista de indicadores.
- 2 En el cuadro de diálogo Rangos de indicador, haga lo siguiente:
  - a Introduzca un título para el rango.
  - b Para establecer los rangos mínimo y máximo de los indicadores, haga clic en el botón Propiedades y selecciónelos en el cuadro de diálogo Opciones avanzadas.
  - c Para especificar el color del rango, haga clic en el botón Color y seleccione uno.
- 3 Haga clic en Aceptar.

La vista de indicador se actualiza.

### Especificar propiedades adicionales de indicador en la vista de indicador

Las propiedades adicionales de indicador incluyen el control del aspecto de los elementos, la configuración de propiedades de elementos de escala, como los límites y las marcas, y la especificación de la interacción a ejecutar cuando un usuario hace clic en el indicador. Esas propiedades se establecen en el cuadro de diálogo Propiedades adicionales de indicador.

Las opciones de aspecto del indicador aparecen en la ficha Aspecto e incluyen los siguientes elementos:

- Si se muestran las etiquetas de datos.

Las etiquetas de datos se pueden mostrar siempre, mostrar sólo cuando el usuario desplaza el cursor del ratón sobre los elementos del indicador o no mostrar nunca.

- Las selecciones de color de fondo, de color del texto y de borde del indicador.
- La altura y el ancho del indicador, en píxeles.

Las opciones de propiedades de la escala aparecen en la ficha Escala e incluyen los siguientes elementos:

- Los límites del indicador predeterminados o personalizados.
- El número de marcas mayores y menores.

Las opciones de interacción del usuario con el indicador aparecen en la ficha Interacción e incluyen los siguientes elementos:

- **Navegar.** Permite al usuario navegar a otro informe guardado o a otro cuadro de mandos.
- **Ninguna.** Desactiva la navegación del indicador.

También puede establecer propiedades avanzadas para el tipo de indicador Barra haciendo clic en el icono.

### *Para especificar propiedades adicionales en la vista de indicador*

- 1 Haga clic en el botón Propiedades adicionales de indicador en la parte superior de la página de la vista de indicadores.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades adicionales de indicador, realice las selecciones en los separadores Apariencia, Escala e Interacción.
- 3 Haga clic en Aceptar.

La vista de indicador se actualiza.

### Configurar las propiedades avanzadas del cuadrante en un indicador de cuadrante

Las propiedades avanzadas permiten especificar si se muestran las etiquetas de escala y, en su caso, el valor que deben mostrar, establecer la longitud del arco del cuadrante y seleccionar el grosor del cuadrante.

Para la visualización de etiquetas de escala, dispone de las siguientes opciones:

- Porcentaje del total
- Valor real

La longitud del arco del cuadrante se expresa en grados. Por ejemplo, 360 especifica un indicador de cuadrante que es un círculo completo.

El grosor del cuadrante se expresa en píxeles. Cuanto mayor sea el valor especificado, mayor será el grosor del indicador y menor el perímetro interno del cuadrante. No se recomienda especificar valores demasiado grandes para el tamaño del cuadrante ya que pueden provocar una visualización distorsionada.

#### ***Para especificar propiedades avanzadas para el cuadrante en un indicador de cuadrante***

- 1 Haga clic en el botón Propiedades avanzadas situado en la parte superior de la vista de indicadores.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades específicas de dial, realice la selección para indicar cómo se muestran las etiquetas de escala.  
Para omitir la visualización de las etiquetas de escala, seleccione Ninguna.
- 3 Para establecer la longitud del arco y el grosor del cuadrante, haga clic en la opción para especificarlos manualmente e introduzca los valores.
- 4 Haga clic en Aceptar.  
La vista de indicador se actualiza.

## **Mostrar los filtros aplicados a los resultados**

Esta vista muestra los filtros que están activos para un informe. Para obtener más información sobre la adición de filtros a un informe, consulte [Añadir filtros a columnas](#) (en la página 923).

#### ***Para añadir o modificar una vista de filtros***

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de filtros, haga clic en Agregar vista y, a continuación, seleccione Filtros activos.
  - Para editar una vista de filtros existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de filtros.
 La vista de filtros aparecerá en el espacio de trabajo.
- 2 Cuando haya finalizado, haga clic en Aceptar.
- 3 Guarde el informe.

# Añadir texto de marcado a los resultados

La vista de texto estático permite añadir o editar texto de marcado para que se muestre con los resultados. Puede añadir texto de marcado que contenga texto con formato, controles ActiveX o código de JavaScript, sonido, animación, logotipos especializados, etc. El texto de marcado puede contener cualquier elemento que admita el explorador utilizado.

En esta sección se proporciona el procedimiento para añadir o modificar una vista de texto estático y algunos ejemplos de texto estático. Si encuentra un ejemplo parecido a lo que quiere hacer, puede copiarlo y personalizarlo según sus necesidades.

## Para agregar o modificar una vista de texto estático

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de texto estático, haga clic en Agregar vista y seleccione Texto estático.
  - Para editar una vista de texto estático existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de texto estático.

En el espacio de trabajo se mostrará la vista de texto estático.

- 2 Especifique el texto de marcado en el cuadro de texto.

Para hacer que el texto aparezca en negrita, en cursiva o subrayado, haga clic en el botón adecuado para insertar las etiquetas HTML de inicio y de finalización y, a continuación, escriba el texto entre las etiquetas. O bien, seleccione primero el texto y, después, el botón de formato.

**NOTA:** para incluir un salto de línea, utilice el botón Salto de línea. Al pulsar Intro no se obtienen varias líneas de texto.

En la siguiente tabla se describen varios ejemplos.

| Ejemplo de vista de texto estático | Descripción y notas de uso  |
|------------------------------------|---|
| Texto HTML                         | <p>Pegue o escriba el texto HTML (o el texto con formato adecuado) en el cuadro de texto. También puede hacer clic en los botones de etiquetas HTML. Según el formato del texto que escriba, pueden utilizarse etiquetas de marcado para controlar dicho formato. A continuación se indican algunos ejemplos de lo que puede hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Para establecer el tamaño y el color de la fuente:<br/>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Texto en rojo&lt;/FONT&gt;</li><li>■ Para combinar etiquetas para efectos adicionales:<br/>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Texto en rojo y<br/>negri ta&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</li></ul> |

| Ejemplo de vista de texto estático | Descripción y notas de uso  |
|------------------------------------|---|
| Objeto ActiveX                     | El objeto ActiveX debe ser autónomo y compatible con el explorador utilizado. Pegue o escriba el objeto en la ventana Texto HTML, asegurándose de incluir las etiquetas de inicio y de finalización <code>&lt;object...&gt;</code> y <code>&lt;/object&gt;</code> .   |
| JavaScript o VBScript              | El guión debe ser autónomo y compatible con el explorador utilizado. Pegue o escriba el guión en el cuadro de texto, asegurándose de incluir las etiquetas de inicio y de finalización <code>&lt;script&gt;</code> y <code>&lt;/script&gt;</code> .   |
| Audio                              | <p>Asegúrese de que conoce la ubicación del clip de audio. Si el clip de audio se va a utilizar en un entorno compartido, debe estar ubicado en una unidad de red a la que puedan acceder todos los usuarios.</p> <p>Utilice la etiqueta HTML <code>&lt;EMBED&gt;</code> para añadir audio, con este formato:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"audio"</i> indica la ubicación y el nombre del clip de audio.</li> </ul> <p>Para agregar un clip de audio ubicado en el disco duro, éste es un ejemplo de HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDI files\wakeup. mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Para agregar el mismo clip de audio desde una ubicación compartida en el servidor web, éste es un ejemplo de HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver. company. com/sounds/wakeup. mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> |
| Imagen de fondo                    | <p>En el ejemplo siguiente se utiliza JavaScript.</p> <p>Asegúrese de que conoce la ubicación de la imagen que desea utilizar como fondo. Si la imagen se va a utilizar en un entorno compartido, debe estar ubicada en una unidad de red o un sitio Web al que puedan acceder todos los usuarios.</p> <p>Si la imagen está ubicada en una carpeta compartida de archivos de cuadro de mandos, éste es un ejemplo de HTML:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document. body. background = "http://ourwebserver. company. com/graphi cs/"NameOfGrap hi c"; &lt;/scri pt&gt;</pre> <p>donde:</p>  |

| Ejemplo de vista de texto estático | Descripción y notas de uso   |
|------------------------------------|--|
|                                    | <p>■ <i>NameOfGraphic</i> es el nombre del archivo que se va a utilizar, como bricks.gif o sand.jpg.</p> |

- 1 Para aplicar el formato estático a la fuente utilizada en la vista de texto estático, haga clic en el botón Dar formato a vista.
- 2 Para importar el formato de fuente de una vista guardada anteriormente, haga clic en el botón Importar formato de otro análisis y acceda a la vista guardada.
- 3 Cuando termine, haga clic en Aceptar.
- 4 Guarde el informe.

## Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda

Utilice la vista de leyenda para documentar el significado de los formatos especiales utilizados en los informes, como el significado de los colores personalizados aplicados a los indicadores.

Por ejemplo, puede utilizar un formato condicional en un informe para mostrar los elementos críticos en color rojo y los elementos que necesitan atención en color amarillo. Puede añadir una leyenda con texto que describa el significado de los colores y títulos que resumen la acción adecuada. Puede utilizar el formato estático para hacer que los colores de fondo del texto coincidan con los colores del informe condicional.

### Para agregar o modificar una vista de leyenda

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de leyenda, haga clic en Agregar vista y seleccione Leyenda.
  - Para editar una vista de leyenda existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de leyenda.

La vista de leyenda aparece en el espacio de trabajo.
- 2 En el campo Títulos, seleccione la ubicación en la que desea que se muestre el título.



Las opciones son Derecha, Izquierda o Ninguno. Si no desea que aparezca ningún título, seleccione Ninguno.

- 3 En el campo Ítems de leyenda por fila, seleccione el número de ítems de leyenda que desea para cada fila.
- 4 (Opcional) Escriba un título para la leyenda, como Leyenda.
- 5 En el primer cuadro de texto Título, escriba el significado de la condición, como Necesita atención inmediata.
- 6 En el primer cuadro de texto Texto de ejemplo, escriba la primera condición que desea documentar, como Crítico.  
  
Puede utilizar el cuadro de diálogo Formato común para establecer el color de fondo, como rojo. La introducción de texto es opcional. Si lo desea, puede especificar un color de fondo.
- 7 Para agregar otro título, haga clic en el botón Agregar ítem.
- 8 Cuando termine de agregar títulos, haga clic en Aceptar.
- 9 Guarde el informe.

## Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes

Utilice la vista Selector de columnas para permitir a los usuarios cambiar de forma dinámica las columnas que aparecen en un informe. Se puede adjuntar un selector de columnas a cada columna en un informe específico y varias columnas (atributos) a cada selector.

### *Para añadir o modificar una vista de selector de columnas*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de selector de columnas, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Selector de columnas.
  - Para editar una vista de selector de columnas existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de selector de columnas.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.
- 2 Seleccione la casilla de verificación Activar para cada columna en la que desee que aparezca un selector de columnas.
- 3 Introduzca una etiqueta de columna para cada selector y seleccione una posición para la etiqueta.  
**NOTA:** Si no introduce una etiqueta, los usuarios que vean los resultados no verán una etiqueta en el selector.
- 4 Si desea que los resultados se refresquen en cuanto el usuario seleccione cualquier nueva opción en una columna, active la casilla de verificación Actualizar de forma automática cuando se selecciona una

columna nueva. Si no se activa esta casilla, los usuarios verán un botón Ir situado junto a los selectores de columnas y deben hacer clic en Ir para ver los nuevos resultados.

- 5 Active la casilla de verificación Mostrar resultados para ver una vista previa de la vista de selector de columnas.
- 6 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 7 Para mover o editar la vista de selector de columnas (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover una vista a una ubicación diferente de la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista de selector de columnas, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.

Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista de selector de columnas, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
  - Para eliminar una vista de selector de columnas, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.
- 8 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas

Utilice la vista Selector de vistas para seleccionar una vista específica de resultados entre las vistas guardadas. Cuando se coloca en un informe, el selector de vistas aparece como una lista desplegable para que los usuarios seleccionen la vista de resultados específica que deseen ver.

### *Para agregar o modificar una vista de selector de vistas*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de selector, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzada y, a continuación, Selector de vistas.
  - Para editar una vista en el selector de vistas existente, haga clic en el botón Editar vista del selector de vistas.

En el espacio de trabajo se mostrará la vista Selector de vistas.

- 2 (Opcional) Escriba un título para el selector de vistas e indique dónde debe aparecer el título en relación con el selector de vistas.
- 3 Realice las selecciones que desee incluir en el selector de vistas:
  - Seleccione las vistas en el cuadro Vistas disponibles y desplácese al cuadro Vistas incluidas.

- En el cuadro de vistas incluidas, haga clic en el botón Cambiar nombre para cambiarle el nombre a una vista seleccionada.

**NOTA:** en la vista Ninguno se muestra sólo el selector.

- 4 Active la casilla de verificación Mostrar resultados para ver una presentación preliminar de la vista Selector de vistas.
- 5 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 6 Para mover o editar la vista Selector de vistas (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para dar formato al aspecto de la vista del selector de vistas, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.  
Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista en el selector de vistas, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
  - Para eliminar una vista en el selector de vistas, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.
- 7 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Mostrar los resultados en gráficas de embudo

Esta vista muestra los resultados en una gráfica tridimensional que representa los valores de objetivos, los valores reales y los niveles por color. Generalmente, las gráficas de embudo se utilizan para representar gráficamente los datos relacionados con las etapas del proceso, como la cantidad de ingresos potenciales mostrados para cada etapa de ventas.

Las gráficas de embudo son perfectas para mostrar los datos reales en comparación a los objetivo si se sabe que van a disminuir (o aumentar) los datos objetivo de forma significativa por etapa, como un pipeline de ventas. Puede hacer clic en una de las áreas coloreadas para profundizar hasta información más detallada.

En las gráficas de embudo, los umbrales indican el porcentaje del valor objetivo y los colores proporcionan información visual de cada etapa:

- Todas las etapas en las que el valor real caiga por debajo del umbral mínimo aparecen en color rojo.
- Todas las etapas en las que el valor real caiga por debajo del umbral máximo aparecen en color amarillo.
- Todas las etapas en las que el valor real sea mayor que el umbral máximo aparecen en color verde.

### *Para agregar o modificar una vista de gráfica de nivel*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una nueva vista de gráfica de nivel, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Gráfica de nivel.
- Para editar una vista de gráfica de nivel existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de gráfica de nivel.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista de gráfica de nivel.

## 2 Seleccione las opciones de los campos del espacio de trabajo.

En la tabla siguiente se describen los campos.

| Campo de espacio de trabajo de la vista Gráfica de embudo | Descripción  |
|---|--|
| Título de la gráfica                                      | Especifica el título que aparece en la parte superior de la gráfica.   |
| Etapas  | Identifica la etapa que se representa, desde la lista desplegable. Estos valores se muestran en el eje horizontal.   |
| Valor real  | Especifica el valor real de la etapa, una columna seleccionada de la lista desplegable.  |
| Valor objetivo  | Especifica el valor objetivo de la etapa, una columna seleccionada de la lista desplegable.  |
| Valor objetivo sólo para la etapa final                   | Indica si el valor objetivo debe aparecer en cada etapa o sólo en la etapa final.  |
| Factor requerido para cumplir el objetivo                 | Identifica los factores requeridos para cumplir los objetivos.   |
| Umbral mínimo   | Especifica el umbral mínimo. Los valores inferiores a este porcentaje aparecerán en rojo. Los valores entre este porcentaje y el umbral máximo aparecerán en amarillo. |
| Umbral máximo   | Especifica el umbral máximo. Los valores superiores a este porcentaje aparecerán en verde.   |
| Tamaño  | Especifica el tamaño.  |
| Forzar forma estándar y ancho de etapa igual              | Indica si Oracle CRM On Demand Answers fuerza automáticamente una forma estándar y anchuras de las etapas iguales en la gráfica.                                       |
| Interacción   | Indica el nivel de interacción permitido en la gráfica. Entre las opciones se incluyen Ninguno, Profundizar y Navegar.   |

- 3 Active la casilla de verificación Mostrar resultados para ver una vista previa de la vista de gráfica de nivel.
- 4 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 5 Para mover o editar la vista de gráfica de nivel (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:

- Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
- Para formatear la apariencia de la vista de gráfica de nivel, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.  
  
Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
- Para editar una vista de gráfica de nivel, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
- Para eliminar una vista de gráfica de nivel, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.

6 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Añadir texto narrativo a los resultados

Utilice la vista de texto narrativo para añadir uno o más párrafos de texto para que aparezcan con los informes. El texto narrativo es útil para proporcionar información relativa a contexto, texto explicativo o descripciones ampliadas. Puede llevar a cabo las siguientes acciones en el texto narrativo:

- Escriba una frase con marcadores de posición para cada columna de los resultados.
- Especifique cómo se deben separar las filas.
- Utilice los botones de formato para poner el texto en negrita, cursiva o subrayado e introducir saltos de línea.
- Aplíqueles formato estético a las fuentes utilizadas en la vista histórica o importe el formato de fuente de una vista guardada anteriormente.

## Ejemplo de uso de la vista de texto narrativo

Un usuario crea un informe que devuelve el nombre de región en la segunda columna, como parte del conjunto de resultados. El usuario desea que la vista histórica aparezca como se muestra en el siguiente ejemplo, con texto introductorio y cada región incluida como nueva línea:

**Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son:**

Región Este

Región Oeste

En la siguiente tabla se enumeran y describen las entradas de la vista histórica del usuario.

| Campo   | Entrada  | Explicación  |
|---------|--|--|
| Prefijo | [b]<br>Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son: [/b][br][br] | La entrada prefija la histórica con texto. Al texto se le aplica formato para que aparezca en negrita y a continuación se incluyen dos saltos de línea.<br><br>El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Prefijo y hace clic en el botón de negrita ( <b>B</b> ) para introducir las etiquetas de inicio y cierre de texto en negrita. El usuario escribe el siguiente texto entre las |

| Campo              | Entrada   | Explicación  |
|--------------------|---|--|
|                    |   | etiquetas:<br><br>Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son:<br><br>A continuación, el usuario hace clic en el botón Salto de línea dos veces.                                   |
| Histórica          | @2  | La entrada incluye los resultados de la segunda columna (el nombre de región) en el texto descriptivo.<br><br>El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Histórica y escribe los caracteres @2. |
| Separador de filas | [br]  | La entrada inicia la fila del texto narrativo en una nueva línea.<br><br>El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Separador de fila y hace clic en el botón Salto de línea dos veces.         |
| Sufijo             | [br][b]<br>Informe Fin de<br>ventas por<br>región[/b] | La entrada adjunta texto a la histórica, de la misma forma que el prefijo.   |

## Caracteres reservados de la vista histórica

En la vista histórica, los siguientes caracteres son caracteres reservados:

- @ (un símbolo, a menos que se utilice como marcador de columna en el cuadro de texto Histórica)
- [ [(corchete izquierdo)
- ] ](corchete derecho)
- ' '(comilla simple)
- \ \ (barra diagonal inversa)

**NOTA:** Si desea incluir un carácter reservado, sitúe un carácter de barra diagonal inversa delante (\) para salir. Por ejemplo, para incluir un carácter de barra diagonal inversa en el texto narrativo, escriba \.

## Adición o modificación de vistas históricas

El siguiente procedimiento proporciona los pasos para editar una vista histórica.

Utilice los botones de formato de los cuadros de texto Prefijo, Histórica y Sufijo para poner el texto en negrita, cursiva o subrayado.

**NOTA:** para incluir un salto de línea, utilice el botón Salto de línea. Al pulsar Intro no se obtienen varias líneas de texto.

**Para añadir o modificar una vista histórica**

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una nueva vista histórica, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Descripción.
- Para editar una vista histórica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista histórica.

- 2 Introduzca las selecciones de los campos del espacio de trabajo.

En la tabla siguiente se describen los campos.

| Campo de espacio de trabajo de la vista Histórica | Comentarios  |
|---|--|
| Prefijo   | Especifica el encabezado de la histórica. Este texto aparece al principio de la histórica.   |
| Histórica   | Indica el texto narrativo que aparece para cada fila de los resultados. Utilice @n para incluir los resultados de la columna indicada en la histórica. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna en la histórica y @3 inserta los resultados de la tercera columna. |
| Separador de fila                                 | Especifica una etiqueta de separador de fila. Para utilizar un separador distinto al valor predeterminado del formato, introduzca el separador de fila deseado en el cuadro de texto Separador de fila.  |
| Sufijo  | Especifica el pie de página de la histórica. Este texto aparece al final de la histórica.  |

- 3 Para aplicar el formato estético a la fuente utilizada en la vista histórica, haga clic en el botón Formato de vista.
- 4 Para importar el formato de fuente de una vista guardada anteriormente, haga clic en el botón Importar formato de otro análisis y acceda a la vista guardada.
- 5 Para ver una vista previa de la vista histórica, active la casilla de verificación Mostrar resultados.
- 6 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 7 Para mover o editar la vista histórica (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista histórica, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.

Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).

- Para editar una vista histórica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
- Para eliminar una vista histórica, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.

8 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Mostrar los resultados en teletipos

Un teletipo muestra los resultados de un informe como marquesina (moviendo los resultados que se desplazan por la página). Puede personalizar el tamaño del área de desplazamiento, la velocidad y la dirección en que se desplazan los resultados y otros valores de visualización.

**NOTA:** Si su explorador Web no admite texto en movimiento, el resultado se seguirá mostrando igualmente pero no se desplazará por la página.

### *Para agregar o modificar una vista Teletipo*

1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una nueva vista de teletipo, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Símbolo.
- Para editar una vista de teletipo existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de teletipo.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista de teletipo.

2 Para generar la configuración predeterminada para los campos utilizados con más frecuencia, haga clic en el botón Establecer valores predeterminados.

**ADVERTENCIA:** Si hace clic en el botón Establecer valores predeterminados después de introducir valores en otros campos, éstos se borrarán.

3 Para borrar todos los campos, haga clic en el botón Borrar campos.

**NOTA:** Después de borrar todos los campos, puede hacer clic en el botón Establecer valores predeterminados para restaurar los valores predeterminados de los campos más habituales.

4 Seleccione las opciones de los campos del espacio de trabajo.

En la tabla siguiente se describen los campos.

| Campo de espacio de trabajo de la vista Teletipo | Descripción |
|--|-------------|
|  |             |



| Campo de espacio de trabajo de la vista Teletipo | Descripción   |
|--|---|
| Comportamiento                                   | <p>Especifica cómo se mueven los resultados en el teletipo:</p> <p><b>Desplazar.</b> Los resultados se inician ocultos, desplácese por la página y salga antes de repetir.</p> <p><b>Presentación.</b> Los resultados se inician ocultos, desplácese por la página y deténgase una vez alcance la otra parte.</p> <p><b>Alternativo.</b> Los resultados se devuelven en todas direcciones dentro de la marquesina.</p>  |
| Dirección  | Especifica la dirección en que se desplazan los resultados en el teletipo (Izquierda, Derecha, Abajo o Arriba).   |
| Ancho  | <p>Especifica el ancho del teletipo, ya sea en píxeles o como porcentaje del ancho de página.</p> <p>Por ejemplo, un valor 200 indica un ancho de 200 píxeles y un valor del 25% indica un ancho de un cuarto de la página.</p>   |
| Altura   | <p>Especifica el altura del teletipo, ya sea en píxeles o como porcentaje de la altura de página.</p> <p>Por ejemplo, un valor 200 indica una altura de 200 píxeles y un valor del 25% indica una altura de un cuarto de la página.</p>   |
| Texto de inicio                                  | <p>Especifica cualquier gráfico o texto opcional que aparece al principio de cada nuevo trazado de los resultados. Puede utilizar HTML para aplicar formato al texto.</p> <p>Si incluye una imagen, asegúrese de que conoce la ubicación de la imagen. Si la imagen está destinada sólo a su uso, ésta podría ser una ubicación de ejemplo:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Si la imagen se va a utilizar en un entorno compartido o en un sitio Web, debe estar ubicada en una unidad de red al que puedan acceder todos los usuarios. Para una imagen compartida, especifique el nombre UNC, por ejemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p> |
| Formato de fila                                  | <p>Especifica el HTML que se va a utilizar en el formato de las filas de los resultados.</p> <p>Para incluir los resultados de una columna indicada, utilice @n. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna y @3 inserta los resultados de la tercera columna.</p>  |
| Separador de fila                                | Especifica el carácter que separa una fila de otra.   |
| Separador de columnas                            | Especifica el carácter que separa una columna de otra. Se   |

| Campo de espacio de trabajo de la vista Teletipo | Descripción   |
|--|---|
|  | utiliza si el formato de fila está vacío, lo que da como resultado que se muestren todas las columnas.  |
| Texto de finalización                            | <p>Especifica cualquier gráfico o texto opcional que aparece al final de cada nuevo trazado de los resultados. Puede utilizar HTML para aplicar formato al texto.</p> <p>Si incluye una imagen, asegúrese de que conoce la ubicación de la imagen. Si la imagen está destinada sólo a su uso, ésta podría ser una ubicación de ejemplo:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Si la imagen se va a utilizar en un entorno compartido o en un sitio Web, debe estar ubicada en una unidad de red al que puedan acceder todos los usuarios. Para una imagen compartida, especifique el nombre UNC, por ejemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p> |

**NOTA:** algunos de estos campos se rellenan previamente con HTML, que proporciona el formato inicial. Tenga cuidado al editar este texto, ya que el HTML original sigue siendo válido. Si elimina el HTML de uno de los campos, debe quitarlo también del resto, si no, el teletipo no funcionará correctamente.

**5** Para especificar opciones adicionales, realice las siguientes acciones:

**a** Haga clic en el botón Avanzado.

Aparece el cuadro de diálogo de opciones de teletipos adicionales.

**b** Realice su selección de las opciones avanzadas y haga clic en Aceptar.

En la tabla siguiente se describen las opciones avanzadas.

| Opciones avanzadas del espacio de trabajo de la vista Teletipo | Descripción   |
|--|---|
| Nº bucles  | <p>Especifica el número de veces que se desplazarán los resultados. El valor predeterminado es un número infinito de veces.</p> <p>Debe especificar un número entero.</p> |
| Cantidad de desplazamiento                                     | <p>Establece el número de píxeles entre los nuevos trazados sucesivos de los resultados. Los valores mayores provocan un desplazamiento menos suave y más rápido.</p>     |
| Retraso de desplazamiento                                      | <p>Especifica el número de milisegundos entre los nuevos trazados sucesivos de los resultados. Los valores mayores provocan un desplazamiento más lento.</p>              |

| Opciones avanzadas del espacio de trabajo de la vista Teletipo | Descripción   |
|--|---|
| Color de fondo   | Especifica el color que se va a utilizar como fondo. En función de lo que admita el explorador, puede introducir un nombre de color, como amarillo o azul, o utilizar el formato hexadecimal de 6 dígitos, como #AFEEEE para el turquesa claro. (Puede omitir el carácter de símbolo numérico del formato hexadecimal.) |
| Atributos adicionales de marquesina                            | Especifica otras opciones de marquesina que puede admitir el explorador, como ALIGN="top   middle   bottom" para eliminar el teletipo en la parte superior, media o inferior del texto que lo rodea. También puede añadir HTML para personalizar más el aspecto del teletipo.   |

- 6 Para ver una vista previa de la vista de teletipo, active la casilla de verificación **Mostrar resultados**.
- 7 Haga clic en **Aceptar** para volver a la página **Vistas de diseño**.
- 8 Para mover o editar la vista de teletipo (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista de teletipo, haga clic en el botón **Dar formato a vista de la vista**.  
Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista de teletipo, haga clic en el botón **Editar vista de la vista**.
  - Para eliminar una vista de teletipo, haga clic en el botón **Eliminar vista de la vista**.
- 9 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Avisar a los usuarios de que no hay datos

La vista **Sin resultados** permite especificar la presentación de texto explicativo si el informe no devuelve resultados. El texto puede ayudar a los usuarios a entender que no existían datos.

### *Para agregar o modificar una vista Sin resultados*

- 1 En la página **Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers**, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista **Sin resultados**, haga clic en **Agregar vista**, seleccione **Avanzado** y, a continuación, seleccione **Sin resultados**.

- Para editar una vista Sin resultados existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.  
En el espacio de trabajo se mostrará la vista Sin resultados.
- 2 Introduzca texto explicatorio en el cuadro Titular y Texto.
- 3 Para ver una presentación preliminar de la vista Sin resultados, active la casilla de verificación Mostrar resultados.
- 4 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 5 Para mover o editar la vista Sin resultados (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista Sin resultados, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.  
  
Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista Sin resultados existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
  - Para eliminar la vista Sin resultados, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.
- 6 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Paso 3: definir las peticiones (opcional)

Para permitir que los usuarios de Oracle CRM On Demand Answers especifiquen un valor de filtro al ejecutar un informe y definan una petición de tiempo de ejecución para el informe. Las peticiones de tiempo de ejecución son útiles, ya que puede que los informes se tengan que filtrar de forma diferente en función de los distintos usuarios o las fechas en que se ejecuten.

Una petición de tiempo de ejecución se distingue de un filtro predefinido en que el filtro se configura cuando se define el informe y no se puede cambiar sin revisar el propio informe. Por ejemplo, si define una petición en el tipo de cuenta del informe, a los empleados se les solicita que seleccionen qué valor de tipo de cuenta se ve al ejecutar el informe. Si define el filtro predefinido como tipo de cuenta específico, como Competidor, el filtro se predefine en el código y el usuario no lo puede modificar en el tiempo de ejecución.

Puede crear peticiones en la página Definir peticiones en Oracle CRM On Demand Answers. Para acceder a la página Definir peticiones, cree un nuevo análisis como se describe en [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 779) o abra un análisis existente en Oracle CRM On Demand Answers.

Existen dos tipos de peticiones que puede crear:

- Petición de filtro de columna

Una petición de filtro de columna proporciona el filtrado general de una columna dentro de un informe. Una petición de filtro de columna puede incluir todas las opciones de una columna o puede incluir opciones restringidas. Por ejemplo, si un informe contiene un filtro de tipo Región=Este, que restringe las opciones de la columna Ciudad, se reducen las selecciones de ciudades únicamente a las de la

región Este. Esto elimina la selección de un filtro mutuamente excluyente que podría no dar nada como resultado.

#### ■ Petición de imagen

Una petición de imagen proporciona una imagen en la que hacen clic los usuarios para seleccionar criterios de un informe. Por ejemplo, en una organización de ventas, los usuarios pueden hacer clic en los territorios desde una imagen de mapa para ver la información de ventas o hacer clic en una imagen de producto para ver información de ventas sobre dicho producto. Los usuarios que saben cómo utilizar la etiqueta HTML `<map>` pueden crear una definición de mapa de imágenes.

**NOTA:** En Oracle CRM On Demand Answers, no se visualizan las peticiones en las páginas Definir criterios, Crear diseño, Definir peticiones y Revisar. Las peticiones se muestran al hacer una vista previa del análisis y cuando los usuarios ejecutan el análisis.

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Agregar peticiones de filtros de columna](#) (en la página 1005)
- [Agregar peticiones de imágenes](#) (en la página 1007)

## Agregar peticiones de filtros de columna

Una petición de filtro de columna permite que los usuarios seleccionen valores para filtrar una columna de un informe. Puede definir el rango de posibles valores de filtro y cómo selecciona el usuario los valores de filtro del informe.

Puede definir las peticiones de filtros de columna en la página Definir peticiones de Oracle CRM On Demand Answers. Al haber creado varias peticiones de filtros de columna para un informe, se les presentan al usuario de una en una, en el orden en que aparecen, de arriba a abajo.

#### *Para agregar o modificar una petición de filtro de columna*

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir peticiones, haga clic en Crear petición y seleccione la petición de filtro de columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de petición, introduzca un título para la petición de filtro de columna en el cuadro Título.  
El título aparece cuando un usuario ejecuta el informe.
- 3 Introduzca una descripción en el cuadro del mismo nombre (opcional).
- 4 Desde la lista desplegable Filtrar por columna, seleccione la columna del informe que desee filtrar y, a continuación, desde la lista desplegable Operador, seleccione el operador que desea utilizar.  
Si desea que el usuario seleccione el operador, seleccione el operador \*Solicitar a usuario.
- 5 Especifique cómo debe seleccionar el usuario los valores haciendo clic en la opción adecuada.

Los usuarios pueden seleccionar valores de una lista desplegable o explorar diversas opciones e introducirlas en un cuadro de texto.

**NOTA:** se permite un máximo de 1.000 valores si se seleccionan de una lista desplegable.

- 6 Para permitir que el usuario seleccione únicamente un valor de la petición de filtro de columna, seleccione la casilla Valor único.

- 7 En el elemento Qué valores se deben mostrar al usuario, seleccione una de las siguientes opciones:

- Para no mostrar ningún valor, haga clic en Ninguno.

El usuario tendrá que introducir el título.

- Para mostrar todos los valores posibles, haga clic en Todos los valores.

- Para mostrar un subconjunto de valores, haga clic en Filtrar valores limitados o en Resultados de SQL.

**Filtrar valores limitados.** La limitación de valores resulta práctica a la hora de solicitar varias columnas o si los resultados ya contienen un filtro. Impide que un usuario seleccione valores que no darían ningún dato como resultado. Por ejemplo, supongamos que un informe contiene una columna de país y otra de ciudad y que ya contiene el filtro País=Francia. Al seleccionar valores limitados para el filtro de la columna Ciudad, las opciones se restringen a las ciudades francesas únicamente, lo que impide la posibilidad de que se elijan filtros mutuamente excluyentes, como País=Italia y Ciudad=París. Puede que la limitación de valores requiera más tiempo para procesar la petición con respecto al resto de opciones.

**Resultados de SQL.** Para limitar los valores a los resultados de una sentencia SQL, haga clic en la opción Resultados de SQL e introduzca la instrucción SQL en el cuadro de texto. Cuando utilice una petición de resultados de SQL, se aplicarán las siguientes condiciones:

- No puede encadenar las peticiones de resultados de SQL. Por ejemplo, si tiene dos peticiones de resultados de SQL, los valores filtrados de una petición no afectarán a la otra petición.
- Si la primera petición es una petición de resultados de SQL y la segunda es una petición normal, el resultado de la segunda se limitará a los resultados de la primera si la segunda tiene seleccionada la opción Filtrar valores limitados. Si la primera petición es una petición normal y la segunda es una petición de resultados de SQL, no se podrán encadenar las dos peticiones.
- Las peticiones que no son de resultados de SQL siempre se podrán encadenar, independientemente del orden de las peticiones.
- El número máximo de valores disponibles para la lista desplegable de peticiones es de 1.000. Si los resultados de SQL devuelven más de 1.000 registros, sólo se mostrarán los primeros 1.000 registros.

- 8 Seleccione las opciones que desee en el área de opciones adicionales.

- Para permitir que el usuario restrinja las selecciones de filtros, seleccione la casilla Permitir a usuario restringir opciones. Si se selecciona esta casilla, a los usuarios se les presenta una lista de opciones en las que se pueden utilizar condiciones (como Empieza por, Finaliza con y Contiene) para restringir las opciones.

Las opciones restringidas ayudan al usuario a localizar los valores que se van a usar como filtro. Por ejemplo, si un filtro contiene todas las ciudades de Francia, el usuario puede restringir las opciones de filtro a las ciudades que empiecen por P.

- Para permitir que el usuario se salte este filtro de columna, seleccione la casilla Permitir a usuario ignorar petición.

Con ello aparece la opción Omitir petición de datos. El usuario puede entonces hacer clic en esta opción para eludir la selección de este filtro.

- 9 Cuando haya finalizado, haga clic en Aceptar.

La petición de filtro de columna aparece en la página Definir peticiones.

- 10 Para ver la petición de filtro de columna, haga clic en el botón Presentación preliminar de análisis.

#### ***Para modificar las propiedades de una petición de filtro de columna***

- 1 Haga clic en el botón Propiedades de la petición.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de petición, realice los cambios y haga clic en Aceptar.

#### ***Para mover una petición de filtro de columna arriba o abajo en el orden de ejecución***

- Haga clic en las flechas hacia arriba y hacia abajo hasta que las peticiones aparezcan en el orden que desea.

Las flechas hacia arriba y hacia abajo sólo aparecen cuando hay más de una petición para el análisis.

#### ***Para eliminar una petición de filtro de columna***

- Haga clic en el botón Eliminar de la petición.

## **Agregar peticiones de imágenes**

Una petición de imagen proporciona una imagen en la que hacen clic los usuarios para seleccionar sus criterios de informe. Por ejemplo, en una imagen donde se muestran productos, los usuarios pueden hacer clic en un producto. A continuación, el producto seleccionado se utiliza para filtrar el informe subyacente. Para crear una petición de imagen, es necesario saber cómo utilizar la etiqueta HTML <map> para crear una definición de mapa de imágenes.</map>

Se pueden definir las peticiones de imágenes en la página Definir peticiones de Oracle CRM On Demand Answers. Si ha creado varias peticiones de imágenes para un informe, se ejecutan en el orden en que aparecen, es decir, de arriba a abajo.

#### ***Para agregar o modificar una petición de imagen***

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir peticiones, haga clic en Crear petición y seleccione la petición de imagen.

- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de solicitud de información de mapa de imágenes, introduzca un título para la petición de imagen en el cuadro Título.

El título aparece cuando un usuario ejecuta el informe. Puede incluir etiquetas de marcado HTML en el título, como `<b>`, `<center>`, `<font>` y `<table>`.

- 3 Introduzca una descripción en el cuadro del mismo nombre (opcional).

- 4 Introduzca la ubicación y el nombre de la imagen en el cuadro Dirección URL de imagen.

Si la petición de imagen es sólo para su uso, puede especificar una ubicación a la que sólo pueda acceder usted, como `c:\Mi PC\temp\map.gif`. Para una petición de imagen que esté disponible para otros usuarios, especifique el nombre UNC, como `\ALLUSERS\graphics\map.gif`, o un sitio Web al que puedan acceder todos los usuarios, como `http://mycompany.com/imagemap.gif`.

- 5 Introduzca las etiquetas HTML `<map>` y los datos en el cuadro HTML.`</map>`

Es necesario una instrucción HTML `<map>` con elementos `<area>`. Cada elemento `<area>` debe especificar los atributos `shape=` y `coords=`. El atributo `alt=`, si se especifica, se mapeará con el título de área. Por ejemplo: `</map>`

```
<map>
```

```
    <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0, 0, 50, 50">
```

```
    <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50, 0, 100, 50">
```

```
    <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0, 50, 100, 100">
```

```
</map>
```

- 6 Para extraer la información de mapa de imágenes desde el HTML, haga clic en el enlace Extraer mapa de imágenes de HTML.

El cuadro de diálogo Propiedades de petición de mapa de imágenes se amplía para mostrar las coordenadas, las formas y los títulos de área introducidos en el cuadro HTML.

- Puede cambiar los valores en el título de área si lo desea. Este texto aparece si un usuario mueve el puntero sobre el área de imagen.
- Para cada área, en el cuadro Columna, introduzca el nombre de la columna por la que se pasa si el usuario hace clic en ella y el valor que se debe utilizar.

**NOTA:** La columna tiene que tener un nombre de columna completamente calificado, con formato *Tabla.Nombre de columna*.

- Coloque comillas dobles en los nombres de columna que contengan espacios. Por ejemplo:
  - Cuenta."País de cuenta"
  - "Unidades enviadas"

- 7 Cuando termine, haga clic en Aceptar.

La petición de imagen aparece en la página Definir peticiones.

- 8 Para ver la petición de imagen, haga clic en el botón Presentación preliminar de análisis.



Al hacer clic en un área de la imagen, aparece el filtro subyacente creado para dicha área. Puede hacer clic en el enlace Actualizar para ver los resultados. Puede cambiar los criterios de filtro y, a continuación, hacer clic de nuevo en el enlace Actualizar para ver el cambio reflejado en los resultados.

#### *Para modificar las propiedades de una petición de imagen*

- 1 Haga clic en el botón Propiedades de la petición.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de solicitud de información de mapa de imágenes, realice los cambios y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** En Oracle CRM On Demand Answers, no se visualizan las peticiones en las páginas Definir criterios, Crear diseño, Definir peticiones y Revisar. Las peticiones se muestran al hacer una vista previa del análisis y cuando los usuarios ejecutan el análisis.

## Paso 4: revisar los informes

Cuando termine de crear o modificar un informe, puede revisarlo en la página revisar de Oracle CRM On Demand Answers.

#### *Para revisar un informe*

- En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el paso 4: revisar.

Cuando termine de revisar los criterios del informe, el diseño, etc., puede hacer clic en el botón Presentación preliminar de análisis para ver la versión final de un informe en una ventana independiente.

**NOTA:** Debe hacer clic en Presentación preliminar de análisis para ver cualquier petición que haya definido en el informe.

En la página Revisar, tiene la opción de imprimir o descargar el informe.

#### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Designar informes personalizados como públicos](#) (en la página 1009)
- [Finalizar el análisis](#) (en la página 1010)

## Designar informes personalizados como públicos

Antes de que un informe esté disponible para todos los empleados, compruebe su contenido y formato mediante la ejecución de una prueba y la obtención de una aprobación por parte de la persona que ha solicitado el informe. El revisor, a su vez, debe comprobar lo siguiente:

- El informe incluye todas las columnas necesarias.
- Las columnas están correctamente ordenadas.
- Los filtros limitan los datos correctamente.
- Las gráficas presentan los datos de forma práctica.

Puede liberar los informes que ha creado para que todos los empleados de la compañía los puedan utilizar. Esos informes aparecen en la sección Análisis personalizados compartidos de la página inicial de informes.

### *Para hacer público su informe*

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, abra el informe.
- 4 Haga clic en Guardar.
- 5 Seleccione la carpeta donde desea guardar el informe.
- 6 Haga clic en Aceptar para guardar el informe.

Al hacer público un informe, se libera el informe para que otros empleados de la compañía, que tengan visibilidad en la carpeta donde lo haya guardado, puedan acceder al informe. El informe privado de Mis carpetas sigue guardado, por si desea ejecutarlo o revisarlo para realizar un análisis dinámico posteriormente.

## Finalizar el análisis

Al terminar de definir los criterios, el diseño y las peticiones opcionales del análisis en Oracle CRM On Demand Answers, guárdelo.

### *Para finalizar y guardar el análisis*

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en las páginas Definir criterios, Crear diseño, Definir peticiones o Revisar, haga clic en el botón Finalizar.
- 2 Seleccione la carpeta donde desea guardar el informe.

**CONSEJO:** Guarde primero el informe como privado con Mis carpetas. Después de comprobar la configuración, si desea que otras personas puedan utilizarlo, puede guardarlo en Carpetas compartidas y, a continuación, eliminarlo de Mi carpeta. A los informes guardados en Carpetas compartidas se accede desde el vínculo Análisis personalizados compartidos dentro de la sección Informes y análisis personalizados de la página inicial de informes y todos los empleados que tengan acceso a la carpeta donde ha guardado el informe pueden verlos.

- 3 Especifique un nombre para el informe.

**CONSEJO:** Utilice una convención de nomenclatura coherente que reconozcan todos los usuarios. Asimismo, evite el uso de espacios en blanco adicionales o símbolos, como apóstrofes, al especificar nombres de los informes.

- 4 Escriba una descripción breve del informe, de no más de 2.000 caracteres. La información que especifique para el nombre y la descripción aparece en la Página inicial de informes de los empleados exactamente igual que la escribe.

**CONSEJO:** Utilice la descripción para que los usuarios sepan si el informe contiene datos históricos o de tiempo real.

- 5 Haga clic en Aceptar.

Se guarda el informe, se cierra la ventana Crear y ver análisis y se muestra la página Introducción a las respuestas. El informe personalizado se almacena en la carpeta especificada. Puede acceder a ella posteriormente en Oracle CRM On Demand Answers haciendo clic en el botón Abrir análisis.

## Usar funciones en análisis

Las funciones SQL realizan diversos cálculos relativos a valores de columnas. En esta sección se explica la sintaxis de las funciones que admite Oracle CRM On Demand Answers. También se explica cómo expresar literales. Hay funciones de agregado, cadena, fecha/hora de agenda, así como funciones matemáticas, de conversión y del sistema.

Puede utilizar funciones en cualquier lugar donde se permita el uso de fórmulas o expresiones SQL en Oracle CRM On Demand Answers. Por ejemplo:

- **Fórmulas de columna.** Para obtener más información, consulte [Configurar fórmulas de columnas](#) (en la página 944).
- **Fórmulas de filtro.** Para obtener más información, consulte [Agregar filtros a columnas](#) (consulte "Añadir filtros a columnas" en la página 923).
- **Agrupaciones.** Para obtener más información, consulte [Agregar filtros a columnas](#) (consulte "Añadir filtros a columnas" en la página 923).

## Nombres de fórmulas

Al hacer referencia a una columna en una función, es necesario utilizar su nombre de fórmula interno. Todas las columnas tienen dos nombres distintos:

- El *nombre mostrado* de la columna es el nombre que aparece en el área temática activa a la izquierda de la página, bajo un nombre de carpeta específico. Estos nombres se utilizan como etiquetas predeterminadas para los encabezados de columna. Los nombres cambian según la configuración de idioma del usuario, así como los cambios en nombres de campos que haya realizado el administrador de Oracle CRM On Demand de la compañía.
- El *nombre de fórmula* es un nombre interno fijo para cada columna. Estos nombres están siempre en inglés. Los nombres de fórmulas contienen dos partes separadas por un punto. La primera parte corresponde al nombre de la carpeta, mientras que la segunda corresponde a la columna. Si el nombre de

la carpeta o de la columna contiene espacios, esta parte debe aparecer entre comillas dobles. La parte del nombre de carpeta que contiene el nombre de la fórmula suele ser el nombre de carpeta que se muestra, pero no siempre.

La tabla siguiente contiene ejemplos de nombres de fórmulas correspondientes a nombres de carpeta y nombres para mostrar específicos para una columna.

| Nombre de carpeta     | Nombre mostrado    | Nombre de fórmula                  |
|-----------------------|--------------------|------------------------------------|
| Cuenta                | Teléfono principal | Account."Phone Number"             |
| Cuenta                | Ingresos anuales   | Account."Annual Revenue"           |
| Fecha de creación     | Tri/año fiscal     | "Date Created"."Fiscal Quarter/Yr" |
| Propiedad del usuario | ID de usuario      | Employee."Employee ID"             |

## Buscar el nombre de fórmula

Para determinar el nombre de fórmula correspondiente a una columna, debe añadir primero la columna a un informe. Haga clic en Editar fórmula [fx] y, a continuación, haga clic en la ficha Fórmula de columna en el cuadro de diálogo resultante. El nombre de fórmula correspondiente a la columna aparece en el cuadro de texto Fórmula de columna.

**CONSEJO:** con el cursor situado en el cuadro de diálogo Fórmula de columna, al hacer clic en una columna en la barra de acciones se inserta el nombre de fórmula de la columna directamente en el cuadro de texto donde está situado el cursor (pero la columna no se agrega a la lista de columnas del informe). Este acceso directo se puede utilizar sólo en el cuadro de diálogo Fórmula de columna, no en otros cuadros de diálogo donde se introducen expresiones SQL.

Para obtener más información, consulte los siguientes temas:

- [Expresión de literales](#) (en la página 1012)
- [Funciones de adición](#) (consulte "[Funciones de agregación](#)" en la página 1014)
- [Funciones de cadena](#) (en la página 1024)
- [Funciones matemáticas](#) (en la página 1032)
- [Funciones de fecha/hora de agenda](#) (en la página 1039)
- [Funciones de conversión](#) (en la página 1047)
- [Funciones del sistema](#) (en la página 1048)

## Expresión de literales

Un literal es un valor no nulo correspondiente a un tipo de datos determinado. Por lo general, los literales son valores constantes; es decir, son valores que se toman literalmente *tal cual*, sin cambiarlos de ninguna forma. Un valor literal tiene que ser compatible con los tipos de datos que representa.

Esta sección describe cómo expresar cada tipo de literal en Oracle CRM On Demand Answers.

## Literales de caracteres

Un literal de caracteres contiene caracteres como letras, números y símbolos. Para expresar un literal de caracteres, rodee la cadena de caracteres con comillas simples ( ' ). La longitud del literal se determina por el número de caracteres entre las comillas simples.

## Literales de fecha y hora

El estándar SQL 92 define tres clases de *literales de fecha y hora* que se introducen con los formatos siguientes:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Estos formatos son fijos. Para expresar un literal de fecha y hora con tipo, utilice las palabras clave DATE, TIME o TIMESTAMP seguidas por una cadena de fecha hora rodeadas de comillas simples. Se requieren dos dígitos para todos los componentes que no sean de año aunque el valor sea un único dígito.

Ejemplo:

CASE

WHEN Oportunidad."Fecha de cierre" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Antes de 2006'

END

## Literales numérico

Un literal numérico representa un valor de un tipo de datos numérico. Para expresar un literal numérico, simplemente especifique el número.

No rodee literales numéricos con comillas simples; pues en este caso se expresa el literal como un literal de caracteres.

Un número puede ir precedido con un signo más (+) o un signo menos (-) para indicar un número positivo o negativo, respectivamente. Los números pueden contener una posición decimal y números decimales.

Para expresar números de punto flotante como constantes literales, especifique un número seguido por la letra E (en mayúscula o minúscula) y seguido por el signo más (+) o el signo menos (-) para indicar un exponente positivo o negativo. No se permiten espacios entre el entero, la letra E y el signo del exponente.

Ejemplos:

52

2.98

-326

12.5E6

## Funciones de agregación

Las funciones de agregación funcionan con varios valores para crear resultados de resumen. Las funciones de agregado no se pueden utilizar para crear agregaciones anidadas en expresiones de columnas que tienen una regla de agregado predeterminada que ha predefinido Oracle CRM On Demand Answers.

### Avg

Calcula el promedio (media) de una expresión del conjunto de resultados. Debe tomar una expresión numérica como su argumento.

Sintaxis:

**AVG (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### AvgDistinct

Calcula el promedio (media) de todos los valores relevantes de una expresión. Debe tomar una expresión numérica como su argumento.

Sintaxis:

**AVG (DISTINCT expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### BottomN

Clasifica los n valores más bajos del argumento de expresión de 1 a n, de forma que 1 corresponde al valor numérico más bajo. La función BOTTOMN trabaja con los valores que se devuelven en el conjunto de resultados.

Sintaxis:

**BOTTOMN (expresión\_n, n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                          Cualquier entero positivo. Representa el número inferior de las clasificaciones que se muestran en el conjunto de resultados, de forma que 1 corresponde a la clasificación más baja.

**NOTA:** Una consulta sólo puede contener una expresión BOTTOMN.

## Count

Calcula el número de filas que tiene un valor no nulo para la expresión. La expresión suele ser un nombre de columna, en cuyo caso se devuelve el número de filas de esa columna con valores no nulos.

Sintaxis:

**COUNT (expresión)**

donde:

*expresión*                      Cualquier expresión.

## CountDistinct

Añade un procesamiento distinto al de la función COUNT.

Sintaxis:

**COUNT (DISTINCT expresión)**

donde:

*expresión*                      Cualquier expresión.

## Count (\*) (CountStar)

Cuenta el número de filas.

Sintaxis:

**COUNT(\*)**

Por ejemplo, si la tabla Datos contiene 200.000.000 filas, la siguiente consulta devolverá los siguientes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Datos

COUNT(*)
200000000
```

## Mavg

Calcula el promedio móvil (media) de las últimas n filas de datos, incluida la fila actual.

El promedio de la primera fila equivale a la expresión numérica de la primera fila, el promedio de la segunda fila se calcula tomando el promedio de las dos primeras filas de datos, el promedio de la tercera fila se calcula tomando el promedio de las tres primeras filas de datos, etc. Cuando se llega a la fila n, el promedio se calcula en función de las últimas n filas de datos.

Sintaxis:

**MAVG** (númExpr, entero)

donde:

*númExpr*                      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*entero*                        Cualquier entero positivo. Representa el promedio de las últimas n filas de datos.

## Max

Calcula el valor máximo (valor numérico más alto) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

**MAX** (expresión)

donde:

*expresión*                    Cualquier expresión.

## Median

Calcula el valor medio (media) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica. Cuando hay un número par de filas, el valor medio corresponde a la media de las dos filas medias. Esta función siempre devuelve un doble.

Sintaxis:

**MEDIAN** (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*                Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.



## Min

Calcula el valor mínimo (valor numérico más bajo) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

**MIN (expresión)**

donde:

*expresión*                      Cualquier expresión.

## NTile

La función NTILE determina la clasificación de un valor en función de un rango especificado por el usuario. Devuelve enteros para representar cualquier rango de clasificaciones. Es decir, el conjunto de datos ordenados resultante se divide en una serie de sectores donde aproximadamente hay el mismo número de valores en cada uno.

Sintaxis:

**NTILE (expresión\_n, n)**

donde:

*expresión\_n*                      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                                      Un entero positivo no nulo que representa el número de sectores.

Si el argumento de *expresión\_n* no es nulo, la función devuelve un entero que representa una clasificación en el rango notificado.

NTile con *n*=100 devuelve lo que se suele conocer como *percentil* (con números del 1 al 100, de forma que 100 corresponde a la posición más alta de la clasificación). Este valor es diferente de los resultados de la función percentil de Oracle BI Server, que conforma lo que se denomina *clasificación de porcentajes* en SQL 92 y devuelve valores del 0 al 1.

## Percentile

Calcula una clasificación de porcentajes para cada valor que sea conforme con el argumento de la expresión numérica. Los rangos de la clasificación de porcentajes comprenden del valor 0 (primer percentil) al 1 (centésimo percentil), ambos inclusive.

La función PERCENTILE calcula el percentil basado en los valores del conjunto de resultados de la consulta.

Sintaxis:

**PERCENTILE (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*                      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Rank

Calcula la clasificación para cada valor que sea conforme con el argumento de la expresión numérica. El número más alto se asigna a la clasificación 1 y todas las clasificaciones sucesivas se asignan a los siguientes enteros consecutivos (2, 3, 4, etc.). Si determinados valores son iguales, se asignan la misma clasificación (por ejemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7, etc.).

La función RANK calcula la clasificación basada en los valores del conjunto de resultados de la consulta.

Sintaxis:

**RANK** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## StdDev

La función STDDEV devuelve la desviación estándar para un conjunto de valores. El tipo de devolución siempre es un doble.

Sintaxis:

**STDDEV**(*[ALL | DISTINCT]* *expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

- Si se especifica el valor ALL, se calcula la desviación estándar para todos los datos del conjunto.
- Si se especifica DISTINCT, se pasarán por alto todos los duplicados del cálculo.
- Si no se especifica nada (valor predeterminado), se tendrán en consideración todos los datos.

Hay otras dos funciones relacionadas con STDDEV:

STDDEV\_POP(*[ALL | DISTINCT]* *expresión\_n*)

STDDEV\_SAMP(*[ALL | DISTINCT]* *expresión\_n*)

STDDEV y STDDEV\_SAMP son sinónimos.

## StdDev\_Pop

Devuelve la desviación estándar para un conjunto de valores que utilizan la fórmula computacional correspondiente a la varianza de población y la desviación estándar.

Sintaxis:

**StdDev\_Pop**([ALL | DISTINCT] *númExpr*)

donde:

*númExpr*                      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

- Si se especifica el valor ALL, se calcula la desviación estándar para todos los datos del conjunto.
- Si se especifica DISTINCT, se pasarán por alto todos los duplicados del cálculo.

## Sum

Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

**SUM** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*                      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## SumDistinct

Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores relevantes que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

**SUM(DISTINCT *expresión\_n*)**

donde:

*expresión\_n*                      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## TopN

Clasifica los n valores más altos del argumento de expresión de 1 a n, de forma que 1 corresponde al valor numérico más alto.

La función TOPN trabaja con los valores que se devuelven en el conjunto de resultados.

Sintaxis:

**TOPN (expresión\_n, n)**

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*      Cualquier entero positivo. Representa el número superior de las clasificaciones que se muestran en el conjunto de resultados, de forma que 1 corresponde a la clasificación más alta.

Una consulta sólo puede contener una expresión TOPN.

## Ejecutar funciones de agregación

La ejecución de las funciones de agregación es una operación similar a la de las agregaciones funcionales en el hecho de tomar un conjunto de registros como entrada, pero en lugar de realizar una sola operación de agregación para todo el conjunto de registros, la realiza en función de los registros detectados hasta el momento.

En esta sección se describen las funciones de agregado en ejecución que admite Oracle BI Server.

## MAVG

Calcula el promedio móvil (media) de las últimas n filas de datos del conjunto de resultados, incluida la fila actual.

Sintaxis:

**MAVG (expresión\_n, n)**

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*      Cualquier entero positivo. Representa el promedio de las últimas n filas de datos.

El promedio de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. El promedio de la segunda fila se calcula tomando el promedio de las dos primeras filas de datos. El promedio de la tercera fila se calcula tomando el promedio de las tres primeras filas de datos, y así sucesivamente hasta llegar a la fila n, donde el promedio se calcula en función de las n filas de datos.

## MSUM

Esta función calcula una suma móvil para las últimas *n* filas de datos, incluida la fila actual.

La suma de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. La suma de la segunda fila se calcula tomando la suma de las dos primeras filas de datos. La suma de la tercera fila se calcula tomando la suma de las tres primeras filas de datos, etc. Cuando se llega a la fila *n*, la suma se calcula en función de las últimas *n* filas de datos.

Sintaxis:

**MSUM (expresión\_n, n)**

Donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                        Cualquier entero positivo. Representa la suma de las últimas *n* filas de datos.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función MSUM.

| MONTH  | INGRESOS | 3_MO_SUM |
|--------|----------|----------|
| ENERO  | 100.00   | 100.00   |
| FEB    | 200.00   | 300.00   |
| MAR    | 100.00   | 400.00   |
| ABRIL  | 100.00   | 400.00   |
| MAYO   | 300.00   | 500.00   |
| JUNIO  | 400.00   | 800.00   |
| JULIO  | 500.00   | 1200.00  |
| AGOSTO | 500.00   | 1400.00  |
| SEPT   | 500.00   | 1500.00  |
| OCT    | 300.00   | 1300.00  |
| NOV    | 200.00   | 1000.00  |
| DIC    | 100.00   | 600.00   |

## RSUM

Esta función calcula una suma acumulada en función de los registros detectados hasta el momento. La suma de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. La suma de la segunda fila se calcula tomando la suma de las dos primeras filas de datos. La suma de la tercera fila se calcula tomando la suma de las tres primeras filas de datos, etc.

Sintaxis:

### **RSUM (expresión<sub>n</sub>)**

Donde:

*expresión<sub>n</sub>*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RSUM.

| MONTH  | INGRESOS | RUNNING_SUM |
|--------|----------|-------------|
| ENERO  | 100. 00  | 100. 00     |
| FEB    | 200. 00  | 300. 00     |
| MAR    | 100. 00  | 400. 00     |
| ABRIL  | 100. 00  | 500. 00     |
| MAYO   | 300. 00  | 800. 00     |
| JUNIO  | 400. 00  | 1200. 00    |
| JULIO  | 500. 00  | 1700. 00    |
| AGOSTO | 500. 00  | 2200. 00    |
| SEPT   | 500. 00  | 2700. 00    |
| OCT    | 300. 00  | 3000. 00    |
| NOV    | 200. 00  | 3200. 00    |
| DIC    | 100. 00  | 3300. 00    |

### **RCOUNT**

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y cuenta el número de registros detectados hasta el momento. Restablece su valor para cada grupo de la consulta. Si el orden de clasificación está definido en cualquier columna, esta función no aumenta para unir valores idénticos para la columna ordenada. Para evitar este problema, los informes no deben contener un orden de clasificación en ninguna columna ni incluir órdenes de clasificación en todas las columnas.

Sintaxis:

#### **RCOUNT (Expr)**

Donde:

*Expr*      Una expresión de cualquier tipo de datos.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RCOUNT.

| MONTH  | PROFIT | RCOUNT |
|--------|--------|--------|
| MAYO   | 300.00 | 2      |
| JUNIO  | 400.00 | 3      |
| JULIO  | 500.00 | 4      |
| AGOSTO | 500.00 | 5      |
| SEPT   | 500.00 | 6      |
| OCT    | 300.00 | 7      |

## RMAX

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y muestra el valor máximo basado en registros detectado hasta el momento. El tipo de datos especificado debe poder ordenarse.

Sintaxis:

**RMAX** (expresión)

Donde:

*expresión*                      Una expresión de cualquier tipo de datos. El tipo de datos especificado debe tener un orden asociado.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RMAX.

| MONTH  | PROFIT | RMAX   |
|--------|--------|--------|
| ENERO  | 100.00 | 100.00 |
| FEB    | 200.00 | 200.00 |
| MAR    | 100.00 | 200.00 |
| ABRIL  | 100.00 | 200.00 |
| MAYO   | 300.00 | 300.00 |
| JUNIO  | 400.00 | 400.00 |
| JULIO  | 500.00 | 500.00 |
| AGOSTO | 500.00 | 500.00 |
| SEPT   | 500.00 | 500.00 |
| OCT    | 300.00 | 500.00 |
| NOV    | 200.00 | 500.00 |
| DIC    | 100.00 | 500.00 |

### RMIN

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y muestra el valor mínimo basado en registros detectado hasta el momento. El tipo de datos especificado debe poder ordenarse.

Sintaxis:

**RMIN (expresión)**

Donde:

*expresión*                      Una expresión de cualquier tipo de datos. El tipo de datos especificado debe tener un orden asociado.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RMIN.

| MONTH  | PROFIT | RMIN   |
|--------|--------|--------|
| ENERO  | 400.00 | 400.00 |
| FEB    | 200.00 | 200.00 |
| MAR    | 100.00 | 100.00 |
| ABRIL  | 100.00 | 100.00 |
| MAYO   | 300.00 | 100.00 |
| JUNIO  | 400.00 | 100.00 |
| JULIO  | 500.00 | 100.00 |
| AGOSTO | 500.00 | 100.00 |
| SEPT   | 500.00 | 100.00 |
| OCT    | 300.00 | 100.00 |
| NOV    | 200.00 | 100.00 |
| DIC    | 100.00 | 100.00 |

## Funciones de cadena

Las funciones de cadena realizan diversas manipulaciones de caracteres y trabajan con las cadenas de caracteres.



## ASCII

Convierte una sola cadena de caracteres en su correspondiente código ASCII, entre 0 y 255.

Sintaxis:

**ASCII** (*expresión\_carácter*)

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como un carácter ASCII.

Si la expresión de carácter se evalúa como más de un carácter, se devolverá el código ASCII que corresponde al primer carácter de la expresión.

## BIT\_LENGTH

Devuelve la longitud, en bits, de una cadena especificada. Todos los caracteres Unicode tienen 2 bytes de longitud, lo que equivale a 16 bits.

Sintaxis:

**BIT\_LENGTH** (*expresión\_carácter*)

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

## CHAR

Convierte un valor numérico entre 0 y 255 al valor de carácter que corresponde al código ASCII.

Sintaxis:

**CHAR** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico entre 0 y 255.

## CHAR\_LENGTH

Devuelve la longitud, en número de caracteres, de una cadena especificada. Los espacios al comienzo y final no se tienen en cuenta en la longitud de la cadena.

Sintaxis:

**CHAR\_LENGTH** (*expresión\_carácter*)

donde:

*expresión\_carácter*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico entre 0 y 255.

## CONCAT

Esta función tiene dos formas. La primera forma concatena dos cadenas de caracteres. La segunda forma utiliza el carácter de concatenación de la cadena de caracteres para concatenar más de dos cadenas de caracteres.

Sintaxis de la forma 1:

**CONCAT** (*expresión\_carácter1*, *expresión\_carácter2*)

donde:

*expresión\_carácter*            Expresiones que se evalúan como cadenas de caracteres.

Sintaxis de la forma 2:

***expresión\_cadena1* || *expresión\_cadena2* || ... *expresión\_cadenaxx***

donde:

*expresión\_cadena*            Expresiones que se evalúan como cadenas de caracteres, separadas por el operador de concatenación de la cadena de caracteres || (barras verticales dobles). La primera cadena se concatena con la segunda para producir una cadena intermedia que, a continuación, se concatena con la siguiente cadena, y así sucesivamente.

Ejemplo:

**Cuenta. "Nombre de la cuenta" || '-' || Cuenta. "Ubicación de la cuenta"**

El resultado presenta el siguiente aspecto:

**Action Rentals - Oficina central**

## INSERT

Inserta una determinada cadena de caracteres en una determinada ubicación de otra cadena de caracteres, sustituyendo un número especificado de caracteres en la cadena de destino.

Sintaxis:

**INSERT (expresión\_carácter1, n, m, expresión\_carácter2)**

donde:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <i>expresión_carácter1</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que recibe la inserción.                                    |
| <i>expresión_carácter2</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que se va a insertar.                                       |
| <i>n</i>                   | Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres del inicio de la primera cadena donde se inserta una parte de la segunda cadena.  |
| <i>m</i>                   | Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres de la primera cadena que se va a sustituir por la totalidad de la segunda cadena. |

## LEFT

Devuelve un número de caracteres especificado, desde la parte izquierda de una cadena.

Sintaxis:

**LEFT (character\_expression, n)**

donde:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <i>expresión_carácter</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.  |
| <i>n</i>                  | Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres desde la parte izquierda de la cadena que se devuelve. |

## LENGTH

Devuelve la longitud, en número de caracteres, de una cadena especificada. Se devuelve la longitud salvo los posibles caracteres en blanco de inicio.

Sintaxis:

**LENGTH (character\_expression)**

donde:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <i>expresión_carácter</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena |
|---------------------------|---|

de caracteres.

## LOCATE

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Si no se encuentra la cadena, la función LOCATE devuelve el valor 0. Si desea especificar una posición de inicio para comenzar la búsqueda, utilice la función LOCATEN.

Sintaxis:

**LOCATE (character\_expression1, character\_expression2)**

donde:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <i>expresión_carácter1</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la expresión que se debe buscar en la expresión de carácter. |
| <i>expresión_carácter2</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la expresión que debe buscarse.                              |

## LOCATEN

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Es igual que la función LOCATE, salvo que la búsqueda comienza en la posición especificada por un argumento entero. Si no se encuentra la cadena, la función LOCATEN devuelve el valor 0. La posición numérica que se devuelve está determinada al considerar que el primer carácter de la cadena ocupa la posición 1, independientemente del valor del argumento entero.

Sintaxis:

**LOCATEN (character\_expression1, character\_expression2, n)**

donde:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <i>expresión_carácter1</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que debe buscarse.                       |
| <i>expresión_carácter2</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que se busca.                            |
| <i>n</i>                   | Cualquier entero positivo distinto de cero que representa la posición inicial para comenzar a buscar la expresión de ubicación. |

## LOWER

Convierte una cadena de caracteres a minúsculas.

Sintaxis:

**LOWER** (*expresión\_carácter*)

donde:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <i>expresión_carácter</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. |
|---------------------------|--|

## OCTET\_LENGTH

Devuelve los bits, en 8 unidades de base (número de bytes), de una cadena especificada.

Sintaxis:

**OCTET\_LENGTH** (*expresión\_carácter*)

donde:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <i>expresión_carácter</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. |
|---------------------------|--|

## POSITION

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Si la cadena no se encuentra, la función devuelve 0.

Sintaxis:

**POSITION** (*character\_expression1* **IN** *character\_expression2*)

donde:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <i>expresión_carácter1</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que debe buscarse. |
|----------------------------|---|

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <i>expresión_carácter2</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena en la que debe buscarse. |
|----------------------------|---|

## REPEAT

Repite una determinada expresión *n* veces, donde *n* es un entero positivo.

Sintaxis:

**REPEAT** (*character\_expression*, *n*)

## REPLACE

Reemplaza los caracteres especificados de una cadena por otros caracteres especificados.

Sintaxis:

**REPLACE** (*character\_expression*, *change\_expression*, *replace\_with\_expression*)

donde:

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <i>expresión_carácter</i>       | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. En esta cadena se sustituyen todos sus caracteres.                                  |
| <i>cambiar_expresión</i>        | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Especifica los caracteres de la primera cadena que se van a sustituir.              |
| <i>reemplazar_con_expresión</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Especifica los caracteres de reemplazo que se van a sustituir en la primera cadena. |

## RIGHT

Devuelve un número de caracteres especificado, desde la parte derecha de una cadena.

Sintaxis:

**RIGHT** (*character\_expression*, *n*)

donde:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <i>expresión_carácter</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.  |
| <i>n</i>                  | Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres desde la parte derecha de la primera cadena que se devuelve. |

## SPACE

Inserta espacios en blanco.

Sintaxis:

**SPACE (integer)**

donde:

*entero*                      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

## SUBSTRING

Crea una nueva cadena que comienza en un número fijo de caracteres en la cadena original.

Sintaxis:

**SUBSTRING (expresión\_carácter FROM posición\_inicial)**

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

*posición\_inicial*        Un entero positivo que indica la posición inicial dentro de la primera cadena de caracteres.

Ejemplo:

**SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)**

Da como resultado:

**CDEF**

## TRIM

Recorta los caracteres iniciales o finales especificados en una cadena de caracteres.

Sintaxis:

**TRIM (escriba 'carácter' FROM expresión\_carácter)**

donde:

|                           |                 |   |
|---------------------------|-----------------|---|
| <i>tipo</i>               | <b>LEADING</b>  | Recorta los caracteres de inicio especificados en una cadena de caracteres.   |
|                           | <b>TRAILING</b> | Recorta los caracteres finales especificados de una cadena de caracteres.   |
|                           | <b>BOTH</b>     | Recorta los caracteres especificados, tanto al principio como al final, de una cadena de caracteres.  |
| <i>carácter</i>           |                 | Cualquier carácter individual. Si se omiten la parte del carácter de la especificación y las comillas simples, se utiliza un carácter de espacio de forma predeterminada. |
| <i>expresión_carácter</i> |                 | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.  |

**NOTA: la sintaxis** TRIM (character\_expression) **también es válida. Esta función recorta todos los espacios al comienzo y al final.**

## UPPER

Convierte una cadena de caracteres a mayúsculas.

Sintaxis:

**UPPER** (*expresión\_carácter*)

donde:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <i>expresión_carácter</i> | Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. |
|---------------------------|--|

## Funciones matemáticas

Estas funciones realizan operaciones matemáticas.

### Abs

Calcula el valor absoluto de una expresión numérica.

Sintaxis:

**ABS** (*expresión\_n*)

donde:

|                    |   |
|--------------------|---|
| <i>expresión_n</i> | Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico. |
|--------------------|---|



## Acos

Calcula el arco coseno de una expresión numérica.

Sintaxis:

**ACOS (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Asin

Calcula el arco seno de una expresión numérica.

Sintaxis:

**ASIN (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Atan

Calcula el arco tangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

**ATAN (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Atan2

Calcula el arco tangente de y/x, donde y es la primera expresión numérica y x es la segunda expresión numérica.

Sintaxis:

**ATAN2 (n\_expresión1, n\_expresión2)**

donde:

*expresión\_n (1 y 2)*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor

numérico.

## Ceiling

Redondea una expresión numérica no entera al siguiente entero más alto. Si la expresión numérica se evalúa como un entero, la función Ceiling devuelve dicho entero.

Sintaxis:

**CEILING** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Cos

Calcula el coseno de una expresión numérica.

Sintaxis:

**COS** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Cot

Calcula la cotangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

**COT** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Degrees

Convierte una expresión de radianes a grados.

Sintaxis:

**DEGREES (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

**Exp**

Calcula el valor e a la potencia especificada.

Sintaxis:

**EXP (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

**Piso**

Redondea una expresión numérica no entera al siguiente entero más bajo. Si la expresión numérica se evalúa como un entero, la función FLOOR devuelve dicho entero.

Sintaxis:

**FLOOR (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

**Log**

Calcula el logaritmo natural de una expresión.

Sintaxis:

**LOG (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Log10

Calcula el logaritmo de base 10 de una expresión.

Sintaxis:

**LOG10** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Mod

Divide la primera expresión numérica por la segunda expresión numérica y devuelve la parte del resto del cociente.

Sintaxis:

**MOD** (*n\_expresión1*, *n\_expresión2*)

donde:

*expresión\_n (1 y 2)*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Pi

Devuelve el valor constante de pi (la circunferencia de un círculo dividido por el diámetro de un círculo).

Sintaxis:

**PI** ()

## Power

Toma la primera expresión numérica y la eleva a la potencia especificada en la segunda expresión numérica.

Sintaxis:

**POWER**(*expresión1\_n*, *expresión2\_n*)

donde:

*expresión\_n (1 y 2)*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Radians

Convierte una expresión de grados a radianes.

Sintaxis:

**RADIANS** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Rand

Devuelve un número pseudoaleatorio entre 0 y 1.

Sintaxis:

**RAND**()

## RandFromSeed

Devuelve un número pseudoaleatorio basado en un valor semilla. Para un determinado valor semilla, se genera el mismo conjunto de números aleatorios.

Sintaxis:

**RAND** (*expresión\_n*)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Round

Redondea una expresión numérica a n dígitos de precisión.

Sintaxis:

**ROUND** (*expresión\_n*, *n*)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                          Cualquier entero positivo que representa el número de dígitos de precisión (es decir, el número de posiciones decimales) al que se va a redondear.

Ejemplo:

**ROUND (12.358, 2)**

Devuelve:

**12.36**

### Sign

Devuelve un valor de 1 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como un número positivo, un valor de -1 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como un número negativo y 0 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como cero.

Sintaxis:

**SIGN (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### Sin

Calcula el seno de una expresión numérica.

Sintaxis:

**SIN (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### Sqrt

Calcula la raíz cuadrada del argumento de la expresión numérica. La expresión numérica tiene que evaluarse como un número no negativo.

Sintaxis:

**SQRT (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico no negativo.

## Tan

Calcula la tangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

**TAN (expresión\_n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Truncate

Trunca un número decimal para devolver un número especificado de posiciones decimales.

Sintaxis:

**TRUNCATE (expresión\_n, n)**

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                        Cualquier entero positivo que representa el número de posiciones decimales que se devuelven.

Ejemplo:

**TRUNCATE (12.358, 2)**

Devuelve:

**12.35**

## Funciones de fecha/hora de agenda

Las funciones de fecha/hora de calendario manipulan datos en tipos de datos de fecha, hora y fecha/hora. (El tipo de dato fecha/hora es una combinación de fecha y hora.)

Todas las funciones de fecha son compatibles con ISO 8601. En concreto, esto afecta a las funciones como `Week_Of_Year` y `Week_Of_Quarter` donde la primera semana del año es la primera semana completa que incluye un jueves. Para obtener más información sobre el cálculo de las funciones de fecha, consulte el estándar ISO 8601.

## Current\_Date

Devuelve la fecha actual. La fecha la determina el sistema en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand Answers. El valor no contiene un componente de hora.

Sintaxis:

**CURRENT\_DATE**

## Current\_Time

Devuelve la hora actual. La hora la determina el sistema en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand Answers. El valor no contiene un componente de fecha.

**Nota:** con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

**CURRENT\_TIME** (n)

donde:

*n*      Cualquier entero que representa el número de dígitos de precisión con lo que se va a mostrar la fracción de segundos. El argumento es opcional; la función devuelve la precisión predeterminada cuando no se especifica ningún argumento.

## Current\_TimeStamp

Devuelve la fecha/hora actual. La hora se determina en el sistema donde se ejecuta Oracle CRM On Demand Answers.

**Nota:** con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

**CURRENT\_TIMESTAMP** (n)

donde:

*n*      Cualquier entero que representa el número de dígitos de precisión con lo que se va a mostrar la fracción de segundos. El argumento es opcional; la función devuelve la precisión predeterminada cuando no se especifica ningún argumento.

## Day\_Of\_Quarter

Devuelve un número (entre 1 y 92) que se corresponde al día del trimestre de la fecha especificada.

Sintaxis:

**DAY\_OF\_QUARTER** (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*      Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.



## DayName

Devuelve el nombre del día de la semana (en inglés) para una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYNAME (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## DayOfMonth

Devuelve el número que se corresponde al día del mes para una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYOFMONTH (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## DayOfWeek

Devuelve un número entre 1 y 7 que se corresponde con el día de la semana de una fecha especificada. El número 1 corresponde al domingo y el número 7 corresponde al sábado.

Sintaxis:

DAYOFWEEK (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## DayOfYear

Devuelve el número (entre 1 y 366) que se corresponde con el día del año de una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYOFEAR (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Hora

Devuelve un número (entre 0 y 23) que se corresponde con la hora de un período de tiempo especificado. Por ejemplo, 0 se corresponde con 12 a.m. y 23 se corresponde con 11 p.m.

Sintaxis:

**HOUR** (*expresión\_hora*)

donde:

*expresión\_hora*      Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

## Minuto

Devuelve un número (entre 0 y 59) que se corresponde con los minutos de un período de tiempo especificado.

Sintaxis:

**MINUTE** (*expresión\_hora*)

donde:

*expresión\_hora*      Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

## Mes

Devuelve el número (entre 1 y 12) que se corresponde con el mes de una fecha especificada.

Sintaxis:

**MONTH** (*expresión\_fecha*)

donde:

*expresión\_fecha*      Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Month\_Of\_Quarter

Devuelve el número (entre 1 y 3) que se corresponde con el mes del trimestre de una fecha especificada.

Sintaxis:

**MONTH\_OF\_QUARTER** (*expresión\_fecha*)

donde:

*expresión\_fecha*      Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## MonthName

Devuelve el nombre del mes (en inglés) de una fecha especificada.

Sintaxis:

**MONTHNAME** (*expresión\_fecha*)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Ahora

Devuelve la fecha/hora actual. La función NOW es equivalente a la función CURRENT\_TIMESTAMP.

**Nota:** con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

**NOW** ()

## Quarter\_Of\_Year

Devuelve un número (entre 1 y 4) que se corresponde al trimestre del año de la fecha especificada.

Sintaxis:

**QUARTER\_OF\_YEAR** (*expresión\_fecha*)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Segundo

Devuelve el número (entre 0 y 59) que se corresponde con los segundos de un período de tiempo especificado.

Sintaxis:

**SECOND** (*expresión\_hora*)

donde:

*expresión\_hora*    Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

## TimestampAdd

La función TimestampAdd añade un número especificado de intervalos a una fecha/hora especificada. Se devuelve una única fecha/hora.

Sintaxis:

**TimestampAdd (intervalo, expresión\_entero, expresión\_fecha/hora)**

donde:

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <i>intervalo</i>            | El intervalo especificado. Los valores válidos son los siguientes:<br><br>SQL_TSI_SECOND<br><br>SQL_TSI_MINUTE<br><br>SQL_TSI_HOUR<br><br>SQL_TSI_DAY<br><br>SQL_TSI_WEEK<br><br>SQL_TSI_MONTH<br><br>SQL_TSI_QUARTER<br><br>SQL_TSI_YEAR |
| <i>expresión_entero</i>     | Cualquier expresión que se evalúa como un entero. Es el número de intervalos que hay que agregar.   |
| <i>expresión_fecha/hora</i> | El valor de fecha/hora usado como la base del cálculo.  |

Una expresión entera nula o una expresión de fecha/hora nula pasada a esta función dará como resultado un valor de devolución nulo.

En la situación más sencilla, esta función simplemente añade el valor entero especificado (*expresión\_entero*) al componente apropiado del valor de fecha/hora, basado en el intervalo. Añadir una semana se traduce como añadir siete días y añadir un trimestre se traduce como añadir tres meses. Un valor entero negativo da como resultado una resta (retroceder en el tiempo).

Un excedente del componente especificado (como más de 60 segundos, 24 horas, doce meses, etc.) tiene que sumar una cantidad apropiada al componente siguiente. Por ejemplo, cuando se añade al componente día un valor de fecha/hora, esta función lo considera un excedente y tiene en cuenta el número de días de un mes determinado (incluyendo los años bisiestos cuando febrero tiene 29 días).

Cuando se añade al componente mes un valor de fecha/hora, esta función comprueba que la fecha/hora resultante tiene el suficiente número de días para el componente día. Por ejemplo, si se añade un mes a 2000-05-31 no da como resultado 2000-06-31 porque junio no tiene 31 días. Esta función reduce el componente día al último día del mes, 2000-06-30 en este ejemplo.

Un problema similar surge cuando se añade al componente año de un valor de fecha/hora teniendo el componente mes de febrero y el componente día de 29 (es decir, el último día de febrero de un año bisiesto). Si el valor de fecha/hora resultante no cae en un año bisiesto, la función reduce el componente día a 28.

A continuación se muestran ejemplos de la función TimestampAdd:

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan tres días a 2000-02-27 14:30:00. Como febrero de 2000 es un año bisiesto, devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP' 2000-02-27 14:30:00')
```

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan 7 meses a 1999-07-31 0:0:0. Devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-02-29 00:00:00. Observe la reducción del componente día a 29 debido a que febrero es un mes más corto.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP' 1999-07-31 00:00:00')
```

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan 25 minutos a 2000-07-31 23:35:00. Devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-08-01 00:00:00. Observe la propagación del excedente a través del componente mes.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP' 2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

La función `TimeStampDiff` devuelve el número total de intervalos especificados entre dos valores de fecha/hora.

Sintaxis:

```
TimeStampDiff (intervalo, expresión1_fecha/hora, expresión2_fecha/hora)
```

donde:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <i>intervalo</i>             | El intervalo especificado. Los valores válidos son los siguientes:<br><br>SQL_TSI_SECOND<br>SQL_TSI_MINUTE<br>SQL_TSI_HOUR<br>SQL_TSI_DAY<br>SQL_TSI_WEEK<br>SQL_TSI_MONTH<br>SQL_TSI_QUARTER<br>SQL_TSI_YEAR |
| <i>timestamp_expression1</i> | El valor de fecha/hora que se va a restar del segundo valor de fecha/hora.  |
| <i>timestamp_expression2</i> | El segundo valor de fecha/hora. expresión1_fecha/hora se resta de este valor de fecha/hora para determinar la diferencia.   |

Un parámetro de expresión de fecha/hora nula pasado a esta función dará como resultado un valor de devolución nulo.

Esta función determina primero el componente de fecha/hora que se corresponde con el parámetro de intervalo especificado. Por ejemplo, `SQL_TSI_DAY` se corresponde al componente día y `SQL_TSI_MONTH` se corresponde al componente mes.

La función busca entonces los componentes de orden superior de ambos valores de fecha/hora para calcular el número total de intervalos para cada valor de fecha/hora. Por ejemplo, si el intervalo especificado se corresponde con el componente mes, la función calcula el número total de meses para cada valor de fecha/hora añadiendo el componente mes y doce veces el componente año.

Finalmente, la función resta el número total del primer valor de fecha/hora del número total del segundo valor de fecha/hora de intervalos.

La función `TimestampDiff` redondea a lo alto hasta el siguiente entero siempre que los intervalos fraccionales representen un cruce de un límite de intervalos. Por ejemplo, la diferencia de los años entre 1999-12-31 y 2000-01-01 es un año porque el año fraccional representa un cruce de un año al siguiente (es decir, de 1999 a 2000). Por el contrario, la diferencia entre 1999-01-01 y 1999-12-31 es cero años porque el intervalo fraccional se encuentra dentro de un año determinado (es decir, 1999).

Al calcular la diferencia en semanas, la función calcula la diferencia en días y la divide por siete antes de redondearla.

Al calcular la diferencia en trimestres, la función calcula la diferencia en meses y la divide por tres antes de redondearla.

### Ejemplo de la función `TimestampDiff` y resultados

El ejemplo de código siguiente pide una diferencia en días entre valores de fecha/hora 1998-07-31 23:35:00 y 2000-04-01 14:24:00. Devuelve un valor de 610. Observe que el año bisiesto de 2000 da lugar a un día adicional.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP' 1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP' 2000-04-01 14:24:00')
```

## Week\_Of\_Quarter

Devuelve un número (entre 1 y 13) que se corresponde con el día de la semana del trimestre de la fecha especificada.

Sintaxis:

**WEEK\_OF\_QUARTER** (*expresión\_fecha*)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Week\_Of\_Year

Devuelve un número (entre 1 y 53) que se corresponde con el día de la semana del año de una fecha especificada.

Sintaxis:

**WEEK\_OF\_YEAR** (*expresión\_fecha*)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Año

Devuelve el año de la fecha especificada.

Sintaxis:

**YEAR** (*expresión\_fecha*)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Ejemplo:

**YEAR (CURRENT\_DATE)**

## Funciones de conversión

Las funciones de conversión convierten un valor de una forma a otra.

### Cast

Cambia el tipo de datos de un valor o de un valor nulo a otro tipo de datos. Se requiere este cambio antes de usar valores de un tipo de datos en una función u operación que espera otro tipo de datos.

Sintaxis:

**CAST** (*expresión*|NULL AS *tipodatos*)

Los tipos de datos admitidos en los que se puede cambiar el valor son los siguientes:

**CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING**

En función del tipo de datos de origen, no se admiten algunos tipos de destino. Por ejemplo, si el tipo de datos de origen es una cadena BIT, el tipo de datos de destino tiene que ser una cadena de caracteres u otra cadena BIT.

Ejemplo:

El ejemplo siguiente cambia primero (CAST) los ingresos anuales a un valor entero (INTEGER) para quitar las posiciones decimales y, a continuación, a un carácter (CHARACTER) para que se pueda concatenar con un literal de caracteres (el texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Cuenta. "Ingresos cuenta"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

## IfNull

Prueba si una expresión se evalúa como un valor nulo y, si es así, asigna el valor especificado a la expresión.

Sintaxis:

```
IFNULL (expresión, valor)
```

## ValueOf()

Utilice la función VALUEOF en un generador de expresiones o filtro para hacer referencia al valor de una variable de sesión definida en Oracle CRM On Demand Answers. Para obtener más información, consulte [Variables de sesión](#) (en la página 1052).

Las variables de sesión deberían usarse como argumentos de la función VALUEOF. Consulte las variables de sesión por nombre.

Ejemplo:

Para usar el valor de una variable de sesión denominada NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Año" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futuro' WHEN ... ELSE ... END
```

Debe hacer referencia a una variable de sesión por su nombre completo.

# Funciones del sistema

Las funciones del sistema devuelven valores relacionados con la sesión.

## Usuario

Devuelve el ID de usuario del usuario actual de Oracle CRM On Demand. Este ID es exclusivo para cada usuario.

Sintaxis:

```
USER ()
```

## Operadores

Los operadores se utilizan para combinar elementos de la expresión y poder realizar determinados tipos de comparación en una expresión.



| Operador | Función en una expresión  |
|----------|---|
| +        | Signo más para sumar.   |
| -        | Signo menos para la resta   |
| *        | Signo de multiplicar para la multiplicación   |
| /        | Signo de división para la división  |
|          | Concatenación de cadena de caracteres   |
| (        | Paréntesis de apertura, para operaciones de agrupación  |
| )        | Paréntesis de cierre, para operaciones de agrupación  |
| >        | Signo mayor que, para indicar valores superiores que la comparación                                     |
| <        | Signo menor que, para indicar valores inferiores que la comparación                                     |
| =        | Signo igual, que indica el mismo valor  |
| <=       | Signo menor o igual que, que indica valores iguales o inferiores que la comparación                     |
| >=       | Signo mayor o igual que, que indica valores iguales o superiores que la comparación                     |
| <>       | Distinto de, que indica valores superiores o inferiores, pero no iguales                                |
| AND      | AND conectivo, que indica la intersección con una o más condiciones para formar una condición compuesta |
| OR       | OR conectivo, que indica la unión con una o más condiciones para formar una condición compuesta         |
| NOT      | NOT conectivo, que indica una condición que no se cumple  |
| ,        | Coma, se usa para separar elementos de una lista  |

## Instrucciones Case

Las instrucciones Case son bloques de construcción para crear expresiones condicionales que pueden producir distintos resultados para diferentes valores de columna.

## Case (Switch)

Esta forma de instrucción Case también se conoce como la forma CASE (Lookup). El valor de expresión1 se examina y después las expresiones WHEN. Si expresión1 coincide con cualquier expresión WHEN, asigna el valor en la expresión THEN correspondiente.

Si expresión1 coincide con una expresión de más de una cláusula WHEN, sólo se asigna la expresión siguiente a la primera coincidencia.

Si ninguna de las expresiones WHEN coinciden, se asigna el valor especificado en la expresión ELSE. Si no se especifica ninguna expresión ELSE, se asigna el valor NULL.

Consulte también la instrucción Case (If).

Sintaxis:

```
CASE expresi ón1
    WHEN expresi ón THEN expresi ón
    {WHEN expresi ón... THEN expresi ón...}
    ELSE expresi ón
END
```

Donde:

**CASE**

Inicia la instrucción CASE. Debe ir seguida por una expresión y una o más instrucciones WHEN y THEN, una instrucción ELSE opcional y la palabra clave END.

**WHEN**

Especifica la condición que se debe cumplir.

**THEN**

Especifica el valor que se debe asignar si se cumple la expresión WHEN correspondiente.

**ELSE**

Especifica el valor que debe asignarse si no se cumple ninguna de las condiciones WHEN. Si no se especifica, se presupone ELSE NULL.

**END**

Finaliza la instrucción CASE.

### Ejemplo

```
CASE Score- par
    WHEN - 5 THEN ' Birdie en el par 6'
    WHEN - 4 THEN ' Debe ser Tiger'
```

```

    WHEN - 3 THEN ' Tres baj o par'
    WHEN - 2 THEN ' Dos baj o par'
    WHEN - 1 THEN ' Bi rdi e'
    WHEN 0 THEN ' Par'
    WHEN 1 THEN ' Bogey'
    WHEN 2 THEN ' Dobl e Bogey'
    ELSE ' Tripl e Bogey o peor'

END

```

En el ejemplo anterior, las instrucciones WHEN deben reflejar una igualdad estricta; la siguiente condición WHEN

```

    WHEN < 0 THEN ' Baj o par'

```

no es válida porque no se permiten los operadores de comparación.

## Case (If)

Esta forma de la instrucción Case evalúa cada condición WHEN y, si se cumplen, asigna el valor de la expresión THEN correspondiente.

Si ninguna de las condiciones WHEN se cumplen, se asigna el valor predeterminado especificado en la expresión ELSE. Si no se especifica ninguna expresión ELSE, se asigna el valor NULL.

Consulte también la instrucción Case (Switch).

Sintaxis:

```

CASE

    WHEN condi ci ón1_sol i ci tud THEN expresi ón1
    {WHEN condi ci ón2_sol i ci tud THEN expresi ón2}
    {WHEN condi ci ón_sol i ci tud... THEN expresi ón...}

    ELSE expresi ón

END

```

Donde:

**CASE**

Inicia la instrucción CASE. Debe ir seguida de una o varias instrucciones WHEN y THEN, una instrucción ELSE opcional y la palabra clave END.

**WHEN**

Especifica la condición que se debe cumplir.

### THEN

Especifica el valor que debe asignarse si se cumple la expresión WHEN correspondiente.

### ELSE

Especifica el valor si no se cumple ninguna de las condiciones WHEN. Si no se especifica, se presupone ELSE NULL.

### END

Finaliza la instrucción CASE.

## Ejemplo

### CASE

```
WHEN score-par <0 THEN 'Bajo par'
```

```
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
```

```
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogey'
```

```
WHEN score-par = 2 THEN 'Doble Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey o peor'
```

### END

A diferencia de lo que ocurre con CASE (switch), las instrucciones WHEN de CASE (if) permiten operadores de comparación; la condición WHEN de

```
WHEN < 0 THEN 'Bajo par'
```

es válida.

## Variables de sesión

Las variables de sesión contienen valores predefinidos para los usuarios y se inicializan cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand. Al inicializar las variables de sesión, estas no se modifican durante la sesión. Las variables de sesión son valores privados para los usuarios y cada instancia de una variable de sesión se puede inicializar con un valor diferente para usuarios diferentes. Podrá hacer referencia a ellas en las siguientes áreas: vistas de título, vistas históricas, filtros de columna, fórmulas de columna, peticiones de datos del cuadro de mandos, etc.

El uso más común de una variable de sesión es hacer referencia a ella en una condición de filtro de columna de un informe en el que desea limitar los resultados de forma dinámica. El límite se basa en el valor de una variable de sesión, como el año y mes fiscal actual.

Se hace referencia a una variable de sesión mediante la sintaxis NQ\_SESSION.{Nombre\_variable}. Para utilizarla en una fórmula de columna, se le hace referencia con la sintaxis VALUEOF(NQ\_SESSION.Nombre\_variable).

CURRENT\_DT

Fecha y hora actuales.

COMPANY\_LANG

Idioma predeterminado de la compañía.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| COMPANY_TIMEZONE               | Zona horaria predeterminada de la compañía.   |
| COMPANY_TMPLT_COUNTRY          | País predeterminado de la compañía.   |
| CURRENT_MONTH                  | Mes fiscal actual de la sesión del usuario. Los valores van de 1 a 12.  |
| CURRENT_QTR                    | Trimestre fiscal actual de la sesión del usuario. Los valores van de 1 a 4.   |
| CURRENT_YEAR                   | Año fiscal actual de la sesión del usuario. Valor de cuatro dígitos, por ejemplo: 2011.   |
| DISPLAYNAME                    | Nombre de usuario actual.   |
| LAST_QTR                       | Trimestre anterior.   |
| LAST_QTR_YEAR                  | Año del trimestre anterior.   |
| LAST_YEAR                      | Año anterior.   |
| NEXT_QTR                       | Próximo trimestre.  |
| NEXT_QTR_YEAR                  | Año del próximo trimestre.  |
| NEXT_YEAR                      | Próximo año.  |
| QAGO                           | Último trimestre.   |
| QTR_BEFORE_LAST                | Hace dos trimestres.  |
| QTR_BEFORE_LAST_YEAR           | Año de hace dos trimestres.   |
| REPLUSER                       | ID de usuario del usuario actual.   |
| SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del servidor y la fecha/hora predeterminadas de la compañía. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión. |
| USER_ALIAS                     | Alias de usuario actual.  |
| USER_COMPANY_CURCY             | Moneda predeterminada de la compañía.   |
| USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET   | Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del usuario y la fecha/hora predeterminadas de la compañía. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.  |
| USER_DEFAULT_CURCY             | Moneda predeterminada del usuario.  |
| USER_FISCAL_CALENDAR           | Primer mes del actual año fiscal de usuario.  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| USER_LANG                   | Idioma predeterminado del usuario.  |
| USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET | Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del usuario y la fecha/hora del servidor. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.                |
| USER_TIMESTAMP              | La fecha/hora del usuario se basa en la configuración de la fecha/hora definida en el perfil de usuario. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión. |
| USER_TIMEZONE               | Descripción de la zona horaria según se define en el perfil de usuario. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.                                  |
| YAGO                        | Año anterior.   |
| YEAR_MINUS_THREE            | Hace tres años.   |
| YEAR_MINUS_TWO              | Hace dos años.  |
| YEAR_PLUS_TWO               | Dentro de dos años.   |

## Acerca del rendimiento de informes

El rendimiento de informes es una preocupación para las compañías con grandes volúmenes de datos y usuarios. Cuanto mayor sea la necesidad de creación de informes, más importante será para usted el rendimiento de informes. Si comprende la forma en la que Oracle CRM On Demand Answers compensa y procesa datos de forma eficaz con el almacenamiento en caché y en varios momentos, le ayudará a crear informes de la mejor forma posible.

Este tema describe el mecanismo de almacenamiento en caché incorporado para obtener una rápida respuesta, así como el rendimiento esperado durante el refrescamiento y durante el uso de áreas temáticas de informes en lugar de áreas temáticas analíticas. Para obtener más información sobre el rendimiento de informes, consulte [Optimización del rendimiento](#) (en la página 1055).

### Acerca del almacenamiento en caché

Cuando los informes y consultas se ejecuten con áreas temáticas analíticas, se almacenarán en caché los resultados de la consulta. El almacenamiento en caché de las consultas permite a Oracle CRM On Demand Answers cumplir con los requisitos de consultas más rápidamente sin tener que volver a la base de datos. Esta reducción permite un tiempo de consulta más rápido. Además, esta característica conserva los recursos de red y elimina el arduo procesamiento de base de datos. Para aprovechar este almacenamiento en caché, las consultas no tienen que ser idénticas. Incluso un subconjunto de consultas ejecutado previamente con una

condición de filtro o la misma consulta con menos columnas puede utilizar la caché generada por una consulta anterior. La visibilidad de los datos se mantiene por completo con este almacenamiento en caché. Debido a que la base de datos se actualiza durante el refrescamiento incremental, la caché de consulta se depura y vuelve a rellenar cuando se ejecuta a continuación un nuevo conjunto de consultas.

El almacenamiento en caché de las consultas sólo está admitido para informes y consultas que utilicen áreas temáticas analíticas. Los informes y consultas en tiempo real no están admitidas para el almacenamiento en caché de las consultas. Sin embargo, tanto los informes en tiempo real como los informes y consultas históricas utilizan la caché del servidor web. La caché del servidor web no es la misma que la caché de consulta admitida por Oracle CRM On Demand Answers. La caché del servidor web para los informes y consultas históricas existen durante al menos 10 minutos después de crearlas o utilizarlas, pero se depurarán después de 60 minutos. Para algunas consultas, puede que algunas consultas se depuren antes de 60 minutos, dependiendo del número de solicitudes que se ejecuten.

## **Informes analíticos (históricos) comparados con informes de creación de informes (en tiempo real)**

Las consultas que se ejecutan con áreas temáticas analíticas (históricas) son más rápidas que las que se ejecutan con áreas temáticas de informes (en tiempo real). Las áreas temáticas analíticas utilizan un almacén de datos especializado que está diseñado y optimizado exclusivamente para análisis e informes. Sin embargo, las áreas temáticas en tiempo real utilizan una base de datos optimizada para admitir las actividades transaccionales en las que se lee, escribe y actualiza un bajo volumen de registros muy rápidamente. Por lo tanto, cuando se utilizan las áreas temáticas en tiempo real, las consultas se deben completar para los recursos de base de datos que también deben responder a las necesidades de las actualizaciones transaccionales de Oracle CRM On Demand, afectando al rendimiento de Oracle CRM On Demand y de las consultas en tiempo real. Debido a la necesidad de admitir la creación de informes de la mayoría de los datos actuales, las áreas temáticas en tiempo real no están activadas con el almacenamiento en caché, que además reduce los problemas de rendimiento de consultas incluso para consultas idénticas.

Utilice las áreas temáticas en tiempo real únicamente cuando es importante obtener los datos más actualizados o cuando las áreas temáticas históricas no cumplan con sus necesidades de creación de informes.

## **Rendimiento de informes durante el refrescamiento nocturno**

El rendimiento de informes en tiempo real es un factor que se ve afectado durante el proceso nocturno de refrescamiento, ya que los datos que se están recuperando para cumplir con la solicitud también se leen en dicho proceso para poder rellenar el almacén de datos que dirige las áreas temáticas históricas. Sin embargo, el rendimiento de las consultas de informes históricos no se ve afectado durante el proceso de refrescamiento nocturno, ya que se realiza una instantánea del almacén de datos al inicio del refrescamiento nocturno y los usuarios se dirigen a esa copia replicada. Cuando se termina el refrescamiento nocturno, los usuarios se redirigen al almacén de datos refrescados automáticamente. Esta característica es transparente para los usuarios.

# **Optimización del rendimiento**

Cada vez que se accede a un informe o análisis, se extraen los datos de una base de datos procesándolos por un servidor de informes y se visualizan en la página. Mientras más complejo es el análisis, más tiempo lleva realizar la consulta a la base de datos para extraer los datos y presentarlos. Este tema le ofrece unas directrices que le servirán de ayuda para crear informes que se visualicen de la forma más rápida posible.

**Antes de comenzar.** Haga lo siguiente:

- Revise los informes predeterminados disponibles en Oracle CRM On Demand, los cuales pueden servirle de guía para la mayoría de los informes que necesite.
- Realice los cursos de formación.
- Reúna todos los requisitos de informes que posea y téngalos ya aprobados por todos los participantes.
- Revise los parámetros de su navegador y asegúrese de que está configurado correctamente.
- Comprenda el rendimiento de los informes. Para obtener más información, consulte [Acerca del rendimiento de informes](#) (en la página 1054).

### Acerca de las áreas temáticas

Puede utilizar dos tipos de área temática en función de las necesidades de informe y empresariales que tenga.

Las áreas temáticas de datos analíticos deben utilizarse para generar informes siempre que sea posible. Estas áreas temáticas se generan utilizando almacenes de datos creados especialmente para ajustar mejor los resultados de las consultas. El almacén de datos que se utiliza para las áreas temáticas de datos analíticos se actualiza diariamente y los informes generados utilizando estas áreas temáticas muestran los resultados de forma más rápida que con las áreas temáticas de informe, incluso con consultas más grandes y complejas.

Las áreas temáticas de informe se generan utilizando la misma base de datos en la que tienen lugar todas las transacciones de usuario en la aplicación, por lo que compite por algunos recursos de los que depende su aplicación cuando recupera datos para los informes.

### Directrices para utilizar un área temática de informe

Si va a utilizar un área temática de informe, siga las siguientes directrices:

- Siempre que sea posible, utilice campos de las carpetas Dirección (ampliada).
- Siempre que sea posible, reduzca el uso de los siguientes elementos:
  - Campos personalizados de listas de opciones.
  - Campos de las carpetas Propiedad del usuario. Utilice en su lugar el campo Propietario.
  - Campos de la carpeta Contacto principal dentro de la carpeta Cuenta.
  - Funciones CAST para los campos Fecha o Fecha/hora.
  - Los campos Cuenta principal, última modificación de, Creado por y Gestor.
  - Campos de las carpetas Fecha-tipo, como las de Fecha de creación y Fecha de cierre.

Aunque con estas carpetas se pueden agrupar los atributos de fecha por semana, mes, trimestre o año, al utilizarlas la consulta se hace más compleja e influye en el rendimiento del informe. Utilice en su lugar, los campos de Fecha y Fecha/Hora de la carpeta de tipo de registro principal siempre que sea posible. Por ejemplo, abra el área temática Oportunidad y seleccione el campo Fecha de cierre en la carpeta Oportunidades en lugar de un campo de la carpeta Fecha de cierre.



## Directrices para mejorar el rendimiento

Siga estas directrices para mejorar el rendimiento:

### Generar informes de forma incremental

Realice las siguientes acciones:

- Comience por uno pequeño y pruébelo. Inserte primero pocos campos y pruébelos antes de agregar más columnas.
- Pruebe los filtros para determinar cuál es la mejor secuencia para utilizar.

Las distintas secuencias pueden aumentar o disminuir el rendimiento y esto sólo puede averiguarlo haciendo pruebas.

### Minimizar los tipos de registro que cruzan campos o columnas

Siga estas directrices:

- **Columnas.** Cuando selecciona columnas de más de un tipo de registro para el análisis, se complica la consulta de datos, lo que afecta a la velocidad con la que se muestran los datos. Téngalo en cuenta cuando incluya campos de tipo de registro cruzado en un informe.
- **Selectores de columnas.** Mantenga todos los selectores de columnas dentro del mismo tipo de registro. Siempre que sea posible, evite utilizar un selector de columna que se cruce con otro tipo de registro.
- **Peticiones.** Intente que todos los campos de referencia a peticiones estén dentro de la misma carpeta de tipo de registro.

### Utilizar campos indexados

Realice las siguientes acciones:

- Utilice campos indexados para filtrar datos de informes en tiempo real.  
Los campos indexados se optimizan y el resultado del informe aparece de forma más rápida.
- Planifique antes cuándo configurar los datos para asegurarse de que almacena los correctos en los campos indexados.  
Esta práctica le permite generar informes que utilicen campos indexados colocándolos en el mejor sitio posible. Oracle CRM On Demand tiene un número limitado de campos indexados de columnas, el cual varía según el tipo de campo y de registro.

### Limitar la jerarquía de organización a cinco niveles

Mientras más alto se encuentre un usuario en la jerarquía de organización, más datos presenta y más lento se ejecuta el informe, por lo que limite los niveles de la jerarquía a cinco.

### Utilizar filtros

Al utilizar filtros se limita la cantidad de datos que resultan al acceder a un análisis. La utilización de filtros puede aumentar la velocidad del informe.

- El primer paso para generar informes es aplicar filtros. Si la compañía posee muchos datos, no ejecute el informe hasta no haber aplicado filtros.
- Filtre primero el tipo de registro principal; por ejemplo, si está utilizando el área temática Actividades, filtre Actividades.
- Elija primero el filtro más restrictivo y luego, según vaya probando, disminuya las restricciones según necesite.

Tenga en cuenta las siguientes directrices cuando agregue filtros:

- Si un filtro hace referencia a una columna con una fórmula CASE subyacente, puede afectar negativamente al rendimiento del informe, en función de la fórmula y del proceso relacionado que necesite. Cuando se filtra un campo con una sentencia CASE u otra fórmula, pruebe hasta determinar si el filtro puede afectar al rendimiento del informe.
- Antes de utilizar una fórmula CASE, hágase estas preguntas:
  - ¿Puede realizarse esta clasificación en Oracle CRM On Demand utilizando la función de flujo de trabajo?
  - ¿Aparece el código de clasificación en otros informes? Si aparece, considere la posibilidad de crear una columna nueva y generar un flujo de trabajo para rellenarla.
- Un informe que filtra un campo personalizado de fecha puede ejecutarse más rápidamente que un informe similar que filtre un campo personalizado de fecha y hora, porque todos los campos de fecha y hora conllevan la conversión de zonas horarias, lo que afecta al rendimiento del informe, por lo que, siempre que sea posible, filtre campos personalizados de fecha en vez de fecha y hora.
- Evite utilizar la cláusula OR con diferentes tipos de registro o columnas (por ejemplo, `where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'`). Intente lo siguiente en su lugar:
  - Elimine la cláusula OR y clasifique más la tabla dinámica.
  - Divida el informe en varios informes más pequeños y fusione los resultados utilizando los datos analíticos combinados.

### Seguir las directrices para definir peticiones

Puede definir peticiones para el informe en el paso 3 de la página Crear y ver análisis en Oracle CRM On Demand, las cuales permiten a los usuarios que acceden al informe finalizado seleccionar límites de datos en el informe. Cuando se ejecuta un informe que utiliza peticiones, el usuario se ve afectado por el tiempo que tarda la petición y el informe en procesarse.

Si va a agregar peticiones al informe, haga lo siguiente:

- Minimice el número de peticiones que utiliza un informe.
- Evite utilizar imágenes con resolución alta en las peticiones de imágenes. Se recomienda no utilizar en un informe imágenes que excedan los 100 puntos por pulgada (ppp). Para obtener el máximo rendimiento, utilice imágenes de un máximo de 50 ppp.
- Cuando defina peticiones, elija en el menú Valores que deben mostrarse al usuario, Ninguno o Todos los valores para mejorar el rendimiento. Evite utilizar la opción Filtrar valores limitados, ya que limita las selecciones de peticiones que muestra el informe. Esta limitación se basa en otros filtros y peticiones que se aplican al informe. Si el informe contiene grandes volúmenes de datos, esta opción puede ralentizar el rendimiento del informe.

Cuando vaya a decidir qué opción seleccionar entre Ninguno, Todos los valores o Filtrar valores limitados, se recomienda que encuentre el equilibrio entre el nivel del rendimiento del informe que desea y la presentación óptima de los valores que podrán seleccionar los usuarios.

### **Proporcionar enlaces de profundización para detallar informes**

En lugar de crear informes que presenten una larga lista de tablas de datos, cuadros y gráficos, haga lo siguiente:

- Diseñe un informe inicial que muestre la información resumida o tendencias y deje que el usuario profundice en los detalles.
- Genere informes para obtener información más detallada marcando datos objetivo en el primer informe y proporcionando enlaces de profundización en el informe de resumen.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar informes a tablas.

#### ***Para enlazar informes a tablas***

- 1 Haga clic en el icono Dar formato a columna para que se abra el cuadro de diálogo Propiedades de columna.
- 2 Haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 En la lista desplegable Tipo de interacción de valor, elija Navegar.
- 4 En el campo Dirigirse a otro análisis, vaya al informe detallado sobre el que desea profundizar y haga clic en Aceptar.

El siguiente procedimiento describe cómo vincular informes a gráficos.

#### ***Para enlazar informes a gráficos***

- 1 Haga clic en el icono de opciones de gráficas adicionales en la página de edición de gráficos (en la barra de título de Análisis: Informe, en el lado izquierdo de la página).
- 2 Haga clic en la ficha Interacción.
- 3 Seleccione Navegar y vaya al informe detallado sobre el que desea profundizar desde el gráfico.

### **Limitar el número de operaciones de configuración**

Las funciones avanzadas le permiten combinar consultas. Puede realizar operaciones de configuración, como enlaces, interacciones y otras acciones para unificar esas consultas y generar un informe final. Mientras más resultados de consultas se combinen, el tiempo de procesamiento será mayor, por lo que limite el número de operaciones de configuración a no más de tres para que el proceso sea más rápido.

### Clarificar el código HTML y las vistas históricas

Cuando utilice HTML y SQL, haga lo siguiente:

- Asegúrese de que el código HTML es claro y preciso y no contiene etiquetas innecesarias o información superflua.
- Asegúrese de que las vistas históricas son claras y precisas y no contienen instrucciones innecesarias.

Las vistas históricas precisas mejoran la eficacia del formato especificado y reduce problemas de rendimiento.

### Eliminar columnas en tablas dinámicas

Las tablas dinámicas le permiten mostrar el informe en varias vistas sin tener que grabar varios informes, pero el rendimiento puede verse afectado. Siempre que sea posible, elimine las columnas de los criterios de informe (Definir criterios, en el paso 1) que no se utilizan en la tabla dinámica.

### Utilizar los resultados dinámicos de los gráficos

Siempre que sea posible, utilice la opción de resultados dinámicos de los gráficos en lugar de crear una vista de gráfico distinta. Informes con varios gráficos pueden necesitar más procesos, ya que Oracle CRM On Demand debe crear los gráficos de forma individual, en vez de todos a la vez con la tabla dinámica.

### Asegúrese de que los informes son escalables

Es posible que los informes se ejecuten bien en la prueba antes de importar todos los datos de producción, pero que una vez que se importen, al aumentar el volumen de datos, se vea afectado el rendimiento del informe. Si va a implementar Oracle CRM On Demand, resérvese tiempo para volver a probar los informes y ajustarlos después de haber importado todos los datos de producción.

### Utilizar campos de código y UTC optimizados en filtros

Muchas áreas temáticas de informe incluyen campos especiales en sus dimensiones que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados llevan las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También existe un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Los campos optimizados y no optimizados generan los mismos resultados en los informes pero el uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método resulta más rápido que el uso del campo no optimizado. Si se utilizan estos campos en las condiciones de filtro se reducen las uniones de tablas adicionales y se evitan las conversiones de registro de hora basadas en la zona horaria de la compañía.

**Nota:** estos campos optimizados admiten traducciones de los idiomas admitidos pero no el cambio de nombre del tipo de registro.

Para determinar si existen campos de filtro optimizados para un área temática de informe concreta, consulte la ayuda en línea de esa área temática y busque el encabezado *Campos de filtro optimizados*.

# 15 Cuadros de mandos

---

La página inicial de cuadros de mandos muestra los cuadros de mandos que tiene disponibles. Estos pueden mostrar solicitudes guardadas, imágenes, gráficos, tablas, texto de Oracle CRM On Demand Answers y enlaces a sitios Web y documentos. Un *cuadro de mandos* está formado por una o varias páginas en forma de fichas en la parte superior del cuadro de mandos.

Oracle CRM On Demand proporciona cuadros de mandos predefinidos. Además, los usuarios que tengan el privilegio Gestionar cuadros de mandos en su rol podrán crear cuadros de mandos interactivos que ofrezcan vistas personalizadas de información corporativa y externa. Si su rol tiene este privilegio, puede usar el editor del cuadro de mandos en Oracle CRM On Demand Answers para agregar contenido a un cuadro de mandos interactivo; para ello, sólo tiene que arrastrar el contenido de un panel de selección y soltarlo en la página de diseño de cuadro de mandos. La página de diseño consta de columnas para alinear el contenido y cada columna incluye secciones donde se encuentra el contenido. La apariencia de un cuadro de mandos, como los colores de fondo y el tamaño del texto, se controla mediante estilos. Además, también puede cambiar la apariencia del cuadro de mandos mediante el cuadro de diálogo de formato estético.

**NOTA:** no puede modificar los cuadros de mandos predefinidos en Oracle CRM On Demand.

Los cuadros de mandos pueden incluir tres tipos de contenido:

- Objetos del cuadro de mandos
- El contenido que se guarda en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand
- Las vistas de carpetas en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand

## Limitaciones que se aplican al crear y ver cuadros de mandos

Al crear o visualizar cuadros de mandos interactivos, tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- Un usuario que cree o edite un cuadro de mandos interactivo puede agregar informes al cuadro de mandos a los que tenga acceso.

Los informes se almacenan en carpetas y el acceso a estas carpetas viene determinado por roles de usuario. El privilegio Gestionar cuadros de mandos permite a los usuarios crear y modificar cuadros de mandos interactivos y no incluye el privilegio Gestionar informes personalizados, que ofrece acceso completo a todas las subcarpetas de informes y a los informes de la carpeta compartida por toda la compañía. Para obtener más información sobre la visibilidad de carpetas, consulte los temas [Informes](#) (en la página 753) y [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "[Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#)." en la página 769).

- Es posible que los informes que se agregan a los cuadros de mandos interactivos no queden visibles a todos los usuarios de la compañía. El acceso a los informes depende del rol de cada usuario.

Si el rol de usuario no permite que vea algún informe en el cuadro de mandos, aparece un mensaje de error en este.

- Si se elimina un informe después de haberlo agregado a un cuadro de mandos, un usuario que esté editando el cuadro de mandos verá un signo de exclamación (!) junto al nombre del informe en el editor de cuadros de mandos. Si un usuario está visualizando el cuadro de mandos, le aparecerá un mensaje de error.
- Los períodos de los informes se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año de la agenda fiscal en Oracle CRM On Demand, debe revisar los análisis históricos cuidadosamente si abarcan varios años. Si los datos de los informes se basan en la agenda fiscal anterior, no se pueden alinear con datos que utilizan una nueva agenda fiscal.

La tabla siguiente describe los términos del editor de cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand Answers.

| Término                    | Definición  |
|----------------------------|---|
| Columnas                   | Las columnas se utilizan para alinear el contenido en un cuadro de mandos. Las secciones dentro de las columnas incluyen el contenido. Puede crear todas las columnas que desee en una página de cuadro de mandos. Cada página nueva de cuadro de mandos contiene automáticamente una columna vacía con una sección vacía en su interior. Las columnas utilizadas en los cuadros de mandos no están relacionadas con las columnas utilizadas en los informes.   |
| Objetos de cuadro de mando | Los objetos de cuadro de mandos son ítems que se utilizan únicamente en un cuadro de mandos. Algunos ejemplos de objetos de cuadro de mandos son las secciones que incluyen contenido y los enlaces de navegación.  |
| Carpetas                   | Las carpetas son elementos organizativos que incluyen el contenido guardado en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand como, por ejemplo, las solicitudes creadas mediante Oracle CRM On Demand Answers. Las carpetas son parecidas a los directorios de UNIX o a las carpetas de Microsoft Windows.  |
| Páginas                    | <p>Las páginas contienen las columnas y secciones del contenido de un cuadro de mandos. Todos los cuadros de mandos tienen al menos una página. Las páginas se identifican en el editor de cuadros de mandos por fichas en la parte superior. Para organizar el contenido se utilizan varias páginas. Por ejemplo, puede tener las siguientes páginas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Una página para almacenar los resultados de Oracle CRM On Demand Answers a los que puede hacerse referencia cada día.</li><li>■ Una página que contenga enlaces a los sitios Web de los proveedores.</li><li>■ Una página enlazada a la intranet de la compañía.</li></ul> |
| Resultado                  | Los resultados, también denominados informes, son la salida recibida del servidor de Oracle CRM On Demand. Los resultados coinciden con los criterios de solicitud especificados mediante Oracle CRM On Demand Answers. El formato predeterminado para ver los resultados en un cuadro de mandos es mostrarlos en una tabla. Los resultados también se pueden mostrar con otros formatos como, por ejemplo, gráficos. Puede examinar y analizar resultados, guardarlos o imprimirlos, o descargarlos en una hoja de cálculo.  |

| Término                  | Definición  |
|--------------------------|---|
| Secciones                | Las secciones aparecen en columnas en el diseño del cuadro de mandos. Incorporan el contenido arrastrado desde el panel de selección y se utilizan para organizar el contenido dentro de una columna.   |
| Estilos                  | Los estilos controlan los aspectos de formato de visualización de los cuadros de mandos y de los resultados, como el color del texto y los enlaces, la fuente y el tamaño de la fuente, los bordes de las tablas, los colores y los atributos de los gráficos, etc. Los estilos se organizan en carpetas que contienen hojas de estilo en cascada (archivos con extensión .css), imágenes y plantillas de gráficos. Puede sustituir algunos elementos de las hojas de estilo, como los bordes de la tabla y el tamaño del texto, cuando aplique formato a los resultados en Oracle CRM On Demand Answers. |
| Catálogo de presentación | <p>El catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand almacena el contenido creado utilizando Oracle CRM On Demand Answers. El tipo de contenido almacenado puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solicitudes creadas con Oracle CRM On Demand Answers</li> <li>■ Filtros aplicados a los resultados.</li> <li>■ Información sobre cuadros de mandos</li> </ul>  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestionar cuadros de mandos](#) (en la página 1063)
- [Informes](#) (en la página 753)

## Gestionar cuadros de mandos

Si el rol tiene el privilegio Gestionar cuadros de mandos, puede utilizar el editor del cuadro de mandos en Oracle CRM On Demand Answers para crear y editar cuadros de mandos interactivos. Para gestionar cuadros de mando, realice las tareas siguientes:

- [Crear cuadros de mandos interactivos](#) (consulte "[Creación de cuadros de mandos interactivos](#)" en la página 1064)
- [Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1065)
- [Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1066)
- [Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1078)
- [Eliminar objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1079)
- [Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1080)
- [Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1079)
- [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1083)

- [Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1086)
- [Ver cuadros de mandos](#) (consulte "Visualización de cuadros de mandos" en la página 1087)
- [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1087)
- [Acerca de las áreas temáticas en informes](#) (en la página 785)
- [Notas de uso de áreas temáticas](#) (en la página 1088)

## Creación de cuadros de mandos interactivos

En este tema se describe cómo crear un cuadro de mandos interactivo.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para crear un cuadro de mandos interactivo*

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
- 2 En la página Cuadro de mandos, haga clic en el enlace Gestionar cuadros de mandos.
- 3 En la página Gestionar cuadros de mandos, haga clic en Nuevo cuadro de mandos.
- 4 En la página Edición de cuadros de mandos, introduzca el nombre y la descripción del cuadro de mandos y, a continuación, haga clic en Guardar.  
Se vuelve a mostrar la página Gestionar cuadros de mandos.

- 5 En la página Gestionar cuadros de mandos, haga clic en el enlace Diseño del cuadro de mandos que ha creado.

El editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente, independiente del resto de páginas de Oracle CRM On Demand. El nombre del nuevo cuadro de mandos aparece en la parte superior de la página.

**NOTA:** los cuadros de mandos que acaba de crear contienen una página en blanco. En los cuadros de mandos que contienen sólo una página, el nombre de la página no aparecerá como una ficha en la parte superior del cuadro de mandos. Los nombres de las páginas del cuadro de mandos aparecen en la parte superior del cuadro de mandos sólo cuando éste contiene varias páginas.

**NOTA:** el número máximo de cuadros de mando que se puede mostrar en el menú desplegable Cuadros de mando es de 199. Si crea más cuadros de mando, no podrá acceder a ellos con el menú desplegable Cuadros de mando.

Al crear el cuadro de mandos, podrá agregar contenido al cuadro de mandos. Para obtener más información sobre cómo gestionar el contenido del cuadro de mandos, cómo controlar la apariencia de los cuadros de mandos y cómo agregar páginas a los cuadros de mandos, consulte los siguientes temas:

- [Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1065)
- [Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1066)



- [Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1080)
- [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1083)

## Desplazarse al editor de cuadros de mandos

En el editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers, puede agregar contenido a los cuadros de mandos interactivos. Además, también puede controlar la apariencia de los cuadros de mandos, cambiar el nombre de los objetos que contienen y eliminarlos.

**NOTA:** no puede modificar los cuadros de mandos predefinidos en Oracle CRM On Demand.

En este tema se describe cómo acceder al editor del cuadro de mandos para trabajar con cuadros de mandos interactivos existentes. Si desea crear un cuadro de mandos nuevo, consulte [Crear cuadros de mandos interactivos](#) (consulte "Creación de cuadros de mandos interactivos" en la página 1064).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para acceder al editor del cuadro de mandos*

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
- 2 En la página Cuadro de mandos, haga clic en el enlace Gestionar cuadros de mandos.
- 3 En la página Gestionar cuadros de mando, en el menú de nivel de registro del cuadro de mandos que desee editar, seleccione Diseño.

El editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente, independiente del resto de páginas de Oracle CRM On Demand.

En el siguiente procedimiento se explica cómo seleccionar la página de cuadro de mandos con la que desea trabajar.

### *Para seleccionar una página de cuadro de mandos*

**NOTA:** Si ya ha trabajado en una página de cuadro de mandos, al realizar esta acción se guardarán todos los cambios que haya realizado en la página en la que estaba trabajando.

- Desde la lista desplegable Página situada junto al nombre de la página del editor del cuadro de mandos, seleccione la página que desea editar.

## Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos

Puede agregar páginas a un cuadro de mandos interactivo.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar una página a un cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el icono de página para agregar cuadros de mandos situado en la parte superior de la página.



- 3 Introduzca un nombre y una descripción para la página del cuadro de mandos.

- 4 Haga clic en Aceptar.

Aparece la nueva página en el cuadro de mando.

**NOTA:** si el cuadro de mandos sólo contiene una página, el nombre de la página no aparecerá en una ficha. Las fichas sólo aparecen cuando hay más de una página, de modo que pueda hacer clic en ellas para desplazarse por las páginas.

## Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo

En los siguientes temas se describe cómo agregar y visualizar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo.

**NOTA:** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

- [Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#) (en la página 1065)
- [Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1065)
- [Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1067)
- [Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1069)
- [Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1070)
- [Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1071)

- [Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1074)
- [Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1074)
- [Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1075)
- [Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1076)
- [Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1077)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los cuadros de mandos interactivos:

- [Crear cuadros de mandos interactivos](#) (consulte "[Creación de cuadros de mandos interactivos](#)" en la página 1064)
- [Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1078)
- [Eliminar objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1079)
- [Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1080)
- [Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1079)
- [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1083)
- [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1087)

## Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo

En este tema se explica cómo controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos mediante el editor del cuadro de mandos. Para obtener más información sobre la navegación al editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor del cuadro de mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### Trabajar con columnas en páginas del cuadro de mandos interactivo

Las columnas se utilizan para alinear el contenido de un cuadro de mandos. Las secciones que se encuentran dentro de las columnas incluyen el contenido. Puede agregar o eliminar columnas, establecer la anchura en píxeles o como un porcentaje de la página del cuadro de mandos y aplicar saltos de columna.

Cuando una página del cuadro de mandos contiene más de una columna, puede aplicar saltos de columna para organizarlas en la página. La función de arrastrar y soltar no cambia la posición de las columnas. Por ejemplo, si cuenta con dos columnas que están la una junto a la otra, insertar un salto en la columna más a la derecha hace que se sitúe debajo de la primera columna, y ambas columnas ocuparán la anchura que

ocupaban originalmente cuando estaban una junto a otra. Si cuenta con tres columnas que están las unas junto a las otras, al insertar un salto en la columna central las dos columnas situadas a la derecha se situarán debajo de la primera columna y la primera columna ocupará la anchura que ocupaban originalmente las dos primeras columnas.

### ***Para agregar una nueva columna***

- Haga clic en el icono Agregar columna situado cerca de la parte superior de la página Editor del cuadro de mandos.



La columna se agrega a la página del cuadro de mando.

### ***Para establecer la anchura de una columna***

- 1 Haga clic en Propiedades y seleccione Propiedades de columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, amplíe el enlace Opciones de formato adicionales.
- 3 En la sección Opciones de formato adicionales, especifique el ancho de columna:
  - Para especificar la anchura en píxeles, introduzca el número de píxeles, por ejemplo, 200.
  - Para especificar la anchura como un porcentaje de la página del cuadro de mando, utilice el signo de porcentaje (%), por ejemplo, 20%.
- 4 Haga clic en Aceptar.

### ***Para insertar un salto de columna***

- Haga clic en Propiedades, seleccione Insertar salto de columna y seleccione el tipo de salto adecuado.  
Si vuelve a insertar un salto de columna, el diseño de la columna volverá al anterior.

## **Agregar secciones a páginas del cuadro de mandos interactivo**

Las secciones, que se encuentran dentro de las columnas, incluyen el contenido de un cuadro de mandos. De forma predeterminada, las secciones están alineadas verticalmente. Puede arrastrar a una columna tantas secciones como necesite.

Si arrastra contenido y lo suelta en una columna sin agregar primero una sección que agrupe el contenido, se crea una sección automáticamente.

Si arrastra una sección desde una columna a otra, también se incluye todo el contenido que se encuentre en esta sección.

#### ***Para agregar una sección a una columna***

- En el panel de selección, arrastre un objeto Sección desde el área Objetos de cuadro de mando y suéltelo en la columna.

La columna aparece resaltada cuando la sección se encuentra en una ubicación adecuada de la columna para soltarla.

### **Hacer que las secciones aparezcan horizontalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo**

La alineación predeterminada para las secciones es la vertical.

#### ***Para hacer que una sección aparezca horizontalmente***

- Haga clic en la opción Propiedades de la sección y seleccione Organizar horizontalmente.

### **Guardar cambios en páginas del cuadro de mandos interactivo**

Puede guardar los cambios que realice en cualquier momento.

#### ***Para guardar cambios en una página del cuadro de mandos interactivo***

Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en Guardar.
- Salga de la página con la que está trabajando en el editor del cuadro de mandos.

Por ejemplo, los cambios que realice se guardan si agrega o modifica otra página, si cambia las propiedades del cuadro de mandos o modifica una petición de datos, un filtro o una solicitud.

### **Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo**

Puede hacer que toda una sección de un cuadro de mandos y su contenido aparezcan condicionalmente basados en los resultados devueltos para una solicitud específica de Oracle CRM On Demand Answers. Puede utilizar esta funcionalidad para guiar a los usuarios conforme visualizan los cuadros de mandos. Para obtener más información con el fin de guiar a los usuarios de este modo, consulte [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1087).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Para hacer que el contenido aparezca condicionalmente en una página de cuadro de mandos interactivo***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en la opción Propiedades de la sección que incluye el contenido y, a continuación, seleccione Navegación con guía.
- 3 En el cuadro de diálogo Propiedades de Navegación con guía, especifique sus elecciones y seleccione la solicitud desde el catálogo de presentación.
- 4 Haga clic en Aceptar.

## **Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo**

Los enlaces de navegación guiada en las páginas del cuadro de mandos interactivo pueden ser estáticos o condicionales. Los enlaces estáticos se muestran siempre. Los enlaces condicionales sólo se muestran si los resultados cumplen con criterios específicos. Puede utilizar esta funcionalidad para guiar a los usuarios mientras estos visualizan los cuadros de mandos. Para obtener más información sobre la navegación guiada, consulte [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1087).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Para agregar un enlace de navegación guiada a una página del cuadro de mandos interactivo***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, arrastre y suelte un objeto de enlace de navegación guiada desde el panel de selección hasta una sección de la página del cuadro de mandos.

- 3 Haga clic en el botón Propiedades del enlace.

- 4 En el cuadro de diálogo Propiedades de enlace de navegación guiada, realice las siguientes acciones:

- Si desea que el enlace sea condicional, seleccione Sí para la opción Solicitud origen de referencia y, a continuación, especifique la solicitud origen.
- Especifique las propiedades del enlace.

**NOTA:** Para las direcciones URL, proporcione la ruta completa.

- 5 Haga clic en Aceptar.

## Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede agregar enlaces de texto o de imagen a un cuadro de mandos y especificar lo que ocurrirá cuando un usuario haga clic en los enlaces. Por ejemplo, puede direccionar a los usuarios a otro sitio Web o cuadro de texto, abrir documentos, iniciar aplicaciones o realizar cualquier otra acción que admita el explorador. También puede agregar una imagen o texto sin ningún enlace.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar un enlace de texto o una imagen a una página de cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros mandos](#)" en la página 1065).
- 2 Desde el panel de selección de la página Editor del cuadro de mandos, arrastre y suelte un objeto Enlace o Imagen en una sección de la página de cuadro de mandos.
- 3 Haga clic en el botón Propiedades del objeto.  
Aparece el cuadro de diálogo Propiedades de enlace o imagen.
- 4 Especifique sus opciones:
  - En el caso de un enlace de texto, introduzca el texto en el campo Título.
  - En el caso de un enlace de imagen, escriba la ubicación y el nombre de la imagen en el campo Imagen.  
Especifique la ubicación en forma de dirección URL. A continuación figuran ejemplos:  
`http://imageserver/MyImage.gif`  
`/DashboardFiles/image.gif`  
Si la imagen no se encuentra en el servidor local, la dirección URL debe incluir **http://**. Si la imagen debe utilizarse en un entorno compartido, debe ubicarse en una unidad de la red a la que puedan acceder todos los usuarios.  
Si desea un título para la imagen, escríbalo en el campo Título y utilice la lista desplegable Diseño para seleccionar el lugar en el que aparecerá el título en relación con la imagen.
- 5 Especifique lo que ocurrirá cuando el usuario haga clic en el texto o en la imagen:

- Para especificar que aparezca una solicitud o un cuadro de mandos cuando el usuario haga clic en el enlace o la imagen, especifique la solicitud o el cuadro de mandos como destino y haga clic en el botón Examinar para seleccionar dichos elementos.
- Para especificar que se produzca otra acción, como abrir un sitio Web, un documento o un programa, especifique el destino como una URL, e introduzca la ruta de acceso completa en el campo que sigue a las opciones de destino. En el área Objetivo, seleccione si el destino aparecerá en la ventana de explorador existente del usuario o en una nueva.

Un enlace se define como una dirección URL (Uniform Resource Locator, localizador de recursos uniforme) que el explorador pueda interpretar. Las direcciones URL pueden llevar a sitios Web, documentos, imágenes, sitios FTP, newsgroups, etc. A continuación figuran ejemplos de URL válidas, en función del explorador que utilice:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre los tipos de contenido externo e interno para los que se pueden crear enlaces.

**NOTA:** El administrador de su compañía puede crear un directorio virtual denominado \DashboardFiles en el servidor de presentación para documentos compartidos, y asignar el directorio virtual a un directorio de red compartido con el mismo nombre. Este directorio virtual permite a los usuarios con los permisos adecuados publicar archivos en esta carpeta, y hacer referencia a ellos mediante sus nombres URL correspondientes en lugar de hacerlo mediante sus nombres de red compartidos completamente cualificados como, por ejemplo, \DashboardFiles\AnnualReport.doc en lugar de \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

**SUGERENCIA:** Cuando seleccione que el destino aparezca en la ventana de explorador existente del usuario o en una nueva, tenga en cuenta la siguiente información. Puede controlar el modo en que se muestra un enlace con cualquier acción, excepto el envío de correo y la ejecución de un programa. Seleccione la ventana actual cuando desee que la acción se produzca en el panel de visualización del cuadro de mandos. El cuadro de mandos permanece activo, pero en segundo plano. Seleccione una ventana nueva cuando desee que la acción se desarrolle en una ventana nueva del explorador.

**NOTA:** Para agregar texto o una imagen solamente, sin enlaces, deje en blanco el texto que aparece a continuación de las opciones Destino.

## 6 Haga clic en Aceptar.

En la siguiente tabla se muestran las opciones de enlace para agregar un enlace de texto o una imagen mediante el editor del cuadro de mandos.

| Opción de enlace      | Comentarios   |
|-----------------------|---|
| Sitio Web o documento | <p>Debe especificar la dirección URL o la dirección para el sitio o documento. Puede copiar la dirección de destino del cuadro Dirección o Ubicación de su explorador y, a continuación, pegarla.</p> <p>Si se trata de un sitio Web, puede omitir <code>http://</code> si la dirección URL se encuentra en su servidor Web, como es el caso del sitio de su intranet.</p> <p>Si la dirección URL se encuentra en el servidor Web de su organización,</p> |



| Opción de enlace                                  | Comentarios   |
|---|---|
|   | <p>puede especificar la dirección relativa del archivo. Por ejemplo:</p> <p><b>\DashboardFiles\Logo.gif</b></p>   |
| Documento local o compartido                      | <p>Si el documento debe utilizarse en un entorno compartido, debe encontrarse en una unidad de la red accesible por todos los usuarios. Algunos ejemplos de los tipos de documentos que puede abrir son hojas de cálculo con informes de ventas recientes, una presentación con diapositivas de un nuevo producto, un documento de Microsoft Word con el informe anual de su compañía, un archivo gráfico con un mapa que indica cómo llegar a la sede central de la compañía desde el aeropuerto, etc.</p> <p>Por ejemplo, si el documento sólo debe utilizarlo usted, una ubicación de ejemplo podría ser:</p> <p><b>c:\mycomputer\reports\report.doc</b></p> <p>Si se trata de un documento compartido, especifique el nombre en formato UNC, por ejemplo:</p> <p><b>\\ALLUSERS\reports\report.doc</b></p> |
| Enviar correo electrónico a un usuario específico | <p>Debe saber la dirección URL mailto, por ejemplo:</p> <p><b>mailto:support@oracle.com</b></p> <p>Cuando el usuario seleccione este enlace, el explorador iniciará la aplicación de correo electrónico con el campo Para: rellenado. El explorador controla el inicio del programa de correo electrónico.</p>  |
| Ejecutar un programa                              | <p>Si el programa se va a utilizar en un entorno compartido, éste se debe ubicar en una unidad de red a la que puedan acceder todos los usuarios. Puede utilizar esta función para descargar y ejecutar una aplicación. (El sistema operativo controla la ejecución de la aplicación.) Por ejemplo, si desea ejecutar Microsoft Word para su uso exclusivo, una ubicación de ejemplo sería:</p> <p><b>c:\MSOFFICE\OFFICE\word.exe</b></p> <p>En el caso de un programa con licencia para varios usuarios ubicado en una unidad compartida, especifique el nombre en formato UNC de la ubicación, por ejemplo:</p> <p><b>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\word.exe</b></p>   |
| Actualizar el explorador con JavaScript           | <p>Para poder utilizar el siguiente ejemplo, el explorador debe admitir JavaScript.</p> <p><b>javascript:window.location.reload()</b></p> <p>En el área Destino, elija la opción Ventana actual.</p>  |

## Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede agregar a un cuadro de mandos una vista de una carpeta del catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand y el contenido de ésta, como las solicitudes guardadas. Por ejemplo, si cuenta con un conjunto de solicitudes guardadas que ejecuta frecuentemente, puede abrir la carpeta en el cuadro de mandos, acceder a la solicitud guardada y hacer clic en ella para ejecutarla.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar una vista de una carpeta del catálogo de presentación a una página del cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "Desplazarse al editor de cuadros de mandos" en la página 1065).
- 2 En el panel de selección, arrastre un objeto Carpeta y suéltelo en una sección de la página del cuadro de mandos.
- 3 Haga clic en el botón Propiedades de la carpeta.  
Aparece el cuadro de diálogo Propiedades de carpeta.
- 4 Seleccione la carpeta y haga clic en Aceptar.
- 5 Haga clic en Aceptar para guardar las propiedades.

## Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede agregar contenido que usted u otra persona ya haya guardado en una carpeta compartida o en un cuadro de mandos como, por ejemplo, peticiones de datos de cuadro de mandos e informes. Para localizar el contenido, puede buscar en la carpeta del catálogo de presentación en la que está almacenado o en el cuadro de mandos en el que aparece.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 En el panel de selección de la página Editor del cuadro de mando, en el área Contenido guardado, busque la carpeta o el cuadro de mando que incluye el contenido que desea agregar al cuadro de mando.
- 3 Localice el contenido que desea agregar y arrástrelo a una sección de la página del cuadro de mando.

Ese paso agrega un acceso directo al contenido que se ha guardado en el catálogo de presentación. Si se modifica el contenido, el cambio realizado se reflejará en la página del cuadro de mandos.

Para obtener información sobre cómo editar las propiedades de las peticiones de datos de cuadro de mandos y de los informes, consulte [Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1076).

## Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede controlar cómo se muestran los resultados cuando un usuario se desplaza por un informe en un cuadro de mandos interactivo. Los resultados se pueden mostrar de una de las siguientes maneras:

- Puede controlar cómo se muestran los resultados cuando un usuario se desplaza por un informe en un cuadro de mandos interactivo. Los resultados se pueden mostrar de una de las siguientes maneras:

Los nuevos resultados se pueden mostrar directamente en el cuadro de mandos, sustituyendo al informe original.

- Todo el cuadro de mandos se sustituye con los nuevos resultados.

Este comportamiento se controla mediante la opción Profundizar en el lugar del Editor del cuadro de mandos. Esta opción se establece en el nivel de sección, lo que significa que se aplica a todos los informes en los que se puede profundizar. Los usuarios pueden hacer clic en el botón Atrás del explorador para volver al informe original o al cuadro de mandos.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Controlar la forma en que se muestran los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades de la sección y seleccione un valor para la opción Profundizar en el lugar:

- Para mostrar los nuevos resultados directamente en el cuadro de mando, haga clic en Profundizar en el lugar para seleccionarlo. Cuando esta opción está seleccionada, aparece junto a ella una marca de selección. Éste es el comportamiento predeterminado.
- Para sustituir el cuadro de mando por los nuevos resultados, haga clic en Profundizar en el lugar para eliminar la marca de selección.

## Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos

Puede editar las propiedades de las peticiones de datos y de los informes de cuadros de mandos interactivos agregados a un cuadro de mandos desde el catálogo de presentación.

**NOTA:** al editar las propiedades de las peticiones de datos y de los informes de cuadros interactivos como se describe en este documento, cualquier cambio realizado a la página en la que está trabajando también se guardará.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para editar las propiedades de una petición de datos de cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades de la petición de datos del cuadro de mandos y, a continuación, en Modificar.  
Aparecerá la página Petición de datos de cuadro de mando.
- 3 Realice las modificaciones adecuadas a la petición de datos de cuadro de mando.
- 4 Haga clic en Guardar para guardar la petición de datos de cuadro de mando.

### *Para editar las propiedades de un informe*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades del informe.
- 3 Seleccione la propiedad que desea modificar:

■ **Mostrar resultados**

Si selecciona la opción Incrustados en la sección, la solicitud se ejecutará automáticamente y los resultados se mostrarán directamente en el cuadro de mandos. Esta opción se selecciona de forma predeterminada en los informes.

Como alternativa, puede seleccionar que se muestre la solicitud como un enlace en el que los usuarios deben hacer clic para ejecutarla, también puede especificar si se mostrarán los resultados en el cuadro de mandos o en una ventana independiente.

■ **Enlaces de informes**

Esta opción abre el cuadro de diálogo Enlaces de informes, en el que puede seleccionar los enlaces que desea que aparezcan con el informe en la página del cuadro de mando.

■ **Mostrar vista**

Esta opción muestra las vistas disponibles del informe creado en Oracle CRM On Demand Answers. Puede seleccionar la vista que desea visualizar.

■ **Modificar solicitud**

Esta opción abre la ficha Criterios de Oracle CRM On Demand Answers, en la que puede modificar la solicitud que genera el informe.

## Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos

En el editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers, un cuadro de diálogo de formato proporciona acceso y control sobre los atributos visuales de los cuadros de mandos. Según el objeto al que aplique formato, el cuadro de diálogo mostrará distintas opciones, como los controles de fuente, celda y borde, el color de fondo y opciones de formato adicionales, como el relleno de celda. El formato afecta a la apariencia visual de las columnas y las secciones de un cuadro de mandos, como los bordes y el color de fondo.

Cuando aparecen las selecciones de alineación horizontal y vertical, éstas son parecidas a la justificación de texto en los procesadores de texto. La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de las otras columnas.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para aplicar formato a un cuadro de mandos interactivo*

**1** Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

**2** En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades de una columna o sección y seleccione la opción Propiedades de columna o Dar formato a sección.

- 3 En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).

**NOTA:** En algunos ítems, esta opción no está disponible.

- 4 En el área Celda, configure la alineación y el color de fondo.

**NOTA:** Para la alineación horizontal, la justificación más habitual para datos de texto es Izquierda. Para datos numéricos es Derecha.

La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

- 5 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.

**CONSEJO:** Para seleccionar o anular la selección de bordes personalizados, haga clic en el borde superior, inferior, izquierdo o derecho junto a la lista desplegable Posición.

- 6 Para dar formato al espacio de la celda, haga clic en Opciones de formato adicionales y especifique valores de anchura y altura para el contenido de la celda, así como para el espacio situado arriba, abajo, a la izquierda y la derecha del contenido.

Los valores se especifican en píxeles.

- 7 Para sustituir los elementos de estilo y clase especificados en la hoja de estilos de Oracle CRM On Demand Answers, realice las selecciones en el área Opciones de estilo CSS personalizadas:

**a** Haga clic en la configuración que desee utilizar.

**b** Especifique la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilos.

**NOTA:** Las opciones avanzadas de formato de estilo están indicadas para los usuarios que conocen el funcionamiento de las hojas de estilo en cascada (CSS).

- 8 Haga clic en Aceptar.

## Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos

Los objetos de un cuadro de mandos interactivo que aún no tienen nombre reciben un nombre predeterminado, como por ejemplo Sección 1, Enlace 1, etc. Puede cambiar el nombre de los objetos de cuadro de mandos para asignarles nombres descriptivos y comprensibles.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

**Para cambiar el nombre de un objeto de cuadro de mandos en una página de un cuadro de mandos interactivo**

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Cambiar nombre del objeto de cuadro de mandos.
- 3 En el cuadro de diálogo Cambiar nombre, introduzca un nombre nuevo para el objeto de cuadro de mandos.
- 4 Haga clic en Aceptar.

## Eliminar objetos de cuadro de mandos

Puede eliminar objetos de cuadro de mandos de las páginas del cuadro de mandos interactivo. Si el objeto de cuadro de mandos que elimina ya se ha guardado en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand, se eliminará únicamente de la página del cuadro de mandos. No se elimina del catálogo de presentación. (Tenga en cuenta que los usuarios con los permisos adecuados pueden editar el contenido del catálogo de presentación haciendo clic en Gestionar en la ficha Catálogo del panel de selección de Oracle CRM On Demand Answers.)

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para eliminar el nombre de un objeto de cuadro de mandos de una página del cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Eliminar del objeto de cuadro de mandos.  
**NOTA:** Al eliminar una columna, puede que el tamaño de las otras columnas de la página se modifique automáticamente para mantener su alineación.

## Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos

Puede especificar la configuración de página y el contenido del encabezado y el pie de página para la impresión de PDF a partir de un cuadro de mandos interactivo. Los cuadros de mandos y las vistas se imprimen en formato Adobe Acrobat PDF. Se necesita Adobe Reader 6.0 o superior para imprimir a través de Adobe PDF.

El formato de encabezado y pie de página aparecerá en la impresión de HTML y PDF.

**NOTA:** Las selecciones de impresión que especifique se aplicarán sólo a la impresión de PDF. Si imprime el PDF en una impresora local o de red, se aplicarán las selecciones de impresión especificadas en el explorador, como la selección del tamaño de papel.

### *Para cambiar las opciones de PDF e impresión*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 Haga clic en el icono Propiedades de PDF y de control de impresión que se encuentra junto a la parte superior del espacio de trabajo.



Aparece el cuadro de diálogo Control de PDF e impresión.

- 3 Seleccione la configuración de la página.

- 4 Para agregar un encabezado o pie de página, realice las siguientes acciones:

- a Seleccione la opción adecuada y haga clic en Editar.

- b Utilice las opciones del cuadro de diálogo para crear el encabezado o el pie de página.

Los encabezados y pies de página pueden contener hasta tres líneas.

- c Para aplicar formato a un elemento del encabezado o pie de página, haga clic en el botón de formato.

Para obtener más información sobre el formato, consulte [Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1077).

- d Haga clic en Aceptar para guardar el encabezado o el pie de página.

- 5 Cuando termine de cambiar el PDF y las opciones de impresión, haga clic en Aceptar.

## Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos

Puede establecer las propiedades de todo el cuadro de mandos, como el estilo que debe utilizarse, así como eliminar, cambiar el orden y ocultar las páginas. Con la modificación de las propiedades del cuadro de mandos se guardan automáticamente todas las modificaciones realizadas en la página en la que está trabajando.



**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para acceder a la página Propiedades del cuadro de mando de un cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 Haga clic en el icono Propiedades del cuadro de mandos situado cerca de la parte superior de la página Editor del cuadro de mando:



Aparecerá la página Propiedades del cuadro de mando.

## Seleccionar un estilo para un cuadro de mandos interactivo

Los estilos controlan cómo se aplica formato a los cuadros de mandos y los resultados para su visualización. Inicialmente, a los resultados se les aplica un estilo predeterminado. Oracle CRM On Demand proporciona estilos predefinidos entre los que puede elegir.

### *Para seleccionar un estilo para un cuadro de mandos interactivo*

- En el área Propiedades generales de la página Propiedades del cuadro de mando, seleccione el estilo que desea utilizar en la lista desplegable Estilo.

## Agregar una descripción para un cuadro de mandos interactivo

Las descripciones se almacenan pero no aparecen en los cuadros de mandos.

### *Para agregar una descripción a un cuadro de mandos interactivo*

- Introduzca una descripción para el cuadro de mandos en el cuadro Descripción de la página Propiedades del cuadro de mando.

## Cambiar el nombre y el orden, eliminar y ocultar páginas del cuadro de mandos interactivo

En este tema se proporcionan procedimientos que describen cómo cambiar el nombre y el orden, eliminar y ocultar páginas del cuadro de mandos interactivo. El área Páginas del cuadro de mando de la página Propiedades del cuadro de mando muestra las páginas del cuadro de mandos. Las páginas se enumeran en el mismo orden que las fichas correspondientes.

Al cambiar el nombre de un cuadro de mandos, puede conservar las referencias de los usuarios al nombre anterior. Esta acción crea un acceso directo con el nombre anterior que hace referencia al cuadro de mandos cuyo nombre ha cambiado en el catálogo de presentación.

Si está trabajando con una página del cuadro de mando, puede ocultarla a los usuarios hasta que termine de realizar los cambios.

**PRECAUCIÓN:** No puede deshacer las acciones descritas en los siguientes procedimientos haciendo clic en Cancelar.

### ***Para cambiar el nombre de una página del cuadro de mandos interactivo***

- En la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando, haga clic en el icono Cambiar nombre para abrir la página Cambiar nombre de ítem y siga las instrucciones que se le indican.

### ***Para eliminar una página del cuadro de mandos interactivo***

- En la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando, haga clic en el icono Eliminar y confirme la eliminación cuando se le solicite.

### ***Para cambiar el orden de una página del cuadro de mandos interactivo***

- Para desplazar una página del cuadro de mandos arriba en la lista, haga clic en la flecha arriba de la página en la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando.  
En el cuadro de mandos, la ficha de la página se desplaza hacia la izquierda.
- Para desplazar una página del cuadro de mandos abajo en la lista, haga clic en la flecha abajo de la página en la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando.  
En el cuadro de mandos, la ficha de la página se desplaza hacia la derecha.

### ***Para ocultar una página del cuadro de mandos interactivo***

- En la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando, active la casilla de verificación Ocultar página para la página.  
La página continúa estando visible para los usuarios que la están consultando.

**NOTA:** No puede cambiar los permisos en una página del cuadro de mandos. El icono Seguridad de la sección Propiedades del cuadro de mando está desactivado.

### ***Para cambiar la moneda mostrada en una página de cuadro de mandos interactivo***

- Seleccione el menú de moneda y elija una nueva moneda para el informe.  
Para utilizar esta función, debe incluir la petición de cuadro de mandos predefinida Monedas activas de la compañía en el cuadro de mandos. Para obtener más información sobre la adición de contenido predefinido como una petición de cuadro de mandos a un cuadro de mandos, consulte [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1083). Una vez agregada esta petición de cuadro de

mandos predefinida, seleccione el menú de moneda y elija una nueva moneda para el informe. Todos los campos de moneda del cuadro de mandos se actualizarán para mostrar la moneda seleccionada. La lista de monedas está limitada a las monedas para las que se ha definido un tipo de cambio.

## Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos

Una petición de cuadro de mandos filtra los resultados de las solicitudes incrustadas para mostrar sólo los resultados que coinciden con los criterios de la petición. Una petición de cuadro de mandos puede filtrar todas las solicitudes incrustadas en un cuadro de mandos o sólo las solicitudes que se encuentran en determinadas páginas de un cuadro de mandos.

Puede seleccionar las columnas y los operadores de la petición de cuadro de mandos, así como especificar cómo aparece la petición en el cuadro de mandos y cómo los usuarios seleccionan los valores. Las selecciones determinan el contenido de los informes incrustados en el cuadro de mandos o en una página del cuadro de mandos. En cada solicitud que desee que filtre la petición, cada columna de la petición de cuadro de mandos debe incluirse también en la lista de proyección o en el filtro. Las columnas de la solicitud deben tener los filtros configurados o se debe establecer la condición del filtro en Se solicita. Las columnas contenidas en la petición que no se incluyen en la solicitud no filtrarán la solicitud.

Si incluye varias columnas en una petición de cuadro de mandos, puede limitar las opciones de los usuarios para las selecciones siguientes. Por ejemplo, supongamos que una columna filtra en Región y la siguiente columna filtra en Distrito. Al activar la casilla de verificación Restringir de Distrito, puede restringir esta columna para mostrar sólo los distritos coherentes con la selección de Región del usuario. Si el usuario selecciona la región este en la petición de Región, la petición de Distrito mostrará sólo los distritos de la región este.

**NOTA:** las columnas restringidas estarán restringidas por todas las demás columnas de la petición. Por ejemplo, si la petición contiene las columnas Año, Región y Distrito y en esta última está activado Restringir, los valores que se muestran en Distrito estarán limitados por los valores especificados en Región y en Año.

Si declara una variable de presentación en la petición de cuadro de mandos, también se puede hacer referencia a dicha variable en distintas áreas de un informe. A continuación, el valor introducido en la petición de cuadro de mandos se puede mostrar (mediante la variable de presentación) en los resultados de la solicitud mostrados en el cuadro de mandos.

Después de crear una petición de cuadro de mandos, guárdela en una carpeta compartida. Tras guardar la petición de cuadro de mandos, podrá agregarla a un cuadro de mandos.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar peticiones de cuadros de mandos interactivos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para crear una petición de un cuadro de mandos interactivo*

1 Haga clic en la ficha Informes.

2 Haga clic en el vínculo Diseñar análisis.

Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente.

- 3 En la ventana Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en cualquier área temática y, a continuación, haga clic en el icono Nueva petición de cuadro de mandos de la parte superior de la sección.  
Se mostrará una lista de áreas temáticas.
- 4 Desde la lista de áreas temáticas, seleccione el área temática que contenga la columna que desea utilizar como filtro.  
Aparecerá la página Petición de datos de cuadro de mando.  
**NOTA:** si la columna también se incluye en una petición para filtrar por columnas de una solicitud incrustada, su valor debe establecerse en un filtro en el cuadro de diálogo Crear/editar filtro, para que la petición de cuadro de mandos filtre la solicitud incrustada. Si establece el valor en Se solicita, no se prefiltrará la columna actual. Todas las columnas de una petición de cuadro de mandos deben proceder de la misma área temática e incluirse en las solicitudes incrustadas que desea que filtre la petición de cuadro de mandos.
- 5 En la lista desplegable Alcance de la página Petición de cuadro de mandos, especifique si la petición de cuadro de mandos se aplica a todo el cuadro de mandos o a una página de éste.
- 6 Para seleccionar una columna y utilizarla como filtro en la petición de cuadro de mandos, haga clic en el nombre de columna en el panel de selección.  
Puede agregar varias columna a una petición de cuadro de mandos. Si desea eliminar una columna de la petición, haga clic en Eliminar para esa columna.  
**NOTA:** el número de columnas que incluya en la petición de cuadro de mandos puede repercutir en el rendimiento. Por ejemplo, las columnas que muestran valores en una lista desplegable requieren una solicitud al servidor de Oracle CRM On Demand para rellenar la lista. Se recomienda limitar el número de columnas a nueve o menos.
- 7 Seleccione las opciones siguientes que desee:
  - a Haga clic en el botón Editar fórmula para mostrar el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna donde podrá modificar la fórmula de la columna.
  - b Seleccione el operador que desea utilizar en la lista desplegable Operador.
  - c Seleccione el tipo de control para indicar cómo los usuarios seleccionarán el valor para el filtro.  
Las opciones son seleccionar el valor de una agenda, de una lista desplegable o de una lista de valores múltiple o introducirlo en un cuadro de edición.
  - d Si selecciona una lista desplegable:
    - En la lista Mostrar, indique los valores que desea que aparezcan en la lista desplegable. (Puede mostrar todos los valores o desarrollar una instrucción SQL para limitar la lista desplegable a valores específicos.)
    - Para restringir las opciones de una columna en función de la selección que realice el usuario en la columna anterior, active la casilla de verificación Restringir.
  - e En la lista Predeterminado, seleccione el valor que desea que los usuarios vean inicialmente.

Puede mostrar los valores predeterminados del informe, todas las opciones o un valor específico. Si selecciona un valor específico, aparece un campo en el que puede especificar el valor.

- f** En la lista Establecer variable, puede seleccionar si desea rellenar una variable para la petición de cuadro de mando que utilice una variable de presentación.

Si no desea declarar un nombre de variable para esta petición, seleccione Ninguno.

Si selecciona Variable de presentación para declarar una variable para esta petición, aparecerá un campo adicional en el que podrá declarar el nombre de la variable.

Por ejemplo, si elige Presentación en la lista desplegable, puede escribir miRegiónFavorita para declararla como una variable de presentación. Se puede hacer referencia a una variable aquí declarada en solicitudes cuando se visualicen en un cuadro de mandos.

- g** En el cuadro Etiqueta, especifique un nombre para la etiqueta del filtro.

Si deja vacío el cuadro Etiqueta, la etiqueta de la columna se utiliza como etiqueta del filtro.

- 8** Para volver a ordenar columnas en la petición, haga clic en las flechas hacia arriba o hacia abajo.  
Al volver a ordenar las columnas se controla el orden en el que se muestran las selecciones a los usuarios.
- 9** Si desea que la petición de datos seleccionada y todas las demás peticiones que se encuentran a continuación de ésta aparezcan en una nueva línea del filtro, haga clic en el cuadro de la lista Grupo.
- 10** Para ver una vista previa de cómo se mostrará la petición en el cuadro de mandos, haga clic en Presentación preliminar (si está disponible).

### ***Para guardar una petición de un cuadro de mandos interactivo***

- 1** Cuando haya terminado de crear la petición de cuadro de mandos, haga clic en Guardar.
- 2** En el cuadro de diálogo Elegir carpeta, guarde la petición de cuadro de mandos en una carpeta compartida y asigne a la petición de cuadro de mandos un nombre descriptivo.

También podría indicar en el nombre si la petición de cuadro de mandos se ha creado para todo un cuadro de mandos o para una página de cuadro de mandos.

**NOTA:** si guarda una petición de cuadro de mandos en una carpeta personal, no podrá agregar la petición a un cuadro de mandos hasta que la mueva a una carpeta compartida.

- 3** (Opcional) Escriba una descripción en el cuadro Descripción.

### ***Para editar una petición de un cuadro de mandos interactivo***

- 1** Haga clic en la ficha Informes.
- 2** Haga clic en el vínculo Diseñar análisis.

Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente.

- 3 En la ventana Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el vínculo Abrir análisis y busque la petición en la carpeta en la que se guardó.
- 4 Haga clic en la petición de datos de cuadro de mando para editarla.

### ***Para agregar una petición a un cuadro de mandos interactivo o a una página de cuadro de mandos***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1065).

- 2 Desde el panel de selección en la página Editor del cuadro de mandos, en el área Contenido guardado, desplácese a la carpeta que contiene la petición de cuadro de mandos que desea agregar.
- 3 Arrastre y suelte la petición de datos de cuadro de mando en una sección de la página del cuadro de mando.

Si el ámbito de la petición de cuadro de mandos se establece en Cuadro de mandos, ésta afecta a todas las páginas del cuadro de mandos, aunque no aparece en todas. Si el ámbito de la petición de cuadro de mandos se establece en Página, ésta afecta sólo a las páginas a las que la agregue. Si el ámbito de una petición de cuadro de mandos se establece en Cuadro de mandos, el valor seleccionado para la petición de nivel de cuadro de mandos modificará valores para peticiones de cuadro de mandos de nivel de página.

## **Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo**

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Para cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo***

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
- 2 En la página Cuadro de mandos, haga clic en el enlace Gestionar cuadros de mandos.
- 3 En la página Gestionar cuadros de mandos, haga clic en el enlace de edición del cuadro de mandos que desea cambiar.
- 4 En la página Edición de cuadro de mandos, cambie el nombre o la descripción según proceda, a continuación haga clic en Guardar.

## Visualización de cuadros de mandos

Oracle CRM On Demand proporciona cuadros de mandos predefinidos que agrupan informes en áreas comerciales. Además, los usuarios cuyo rol posea el privilegio Gestionar cuadros de mandos pueden crear cuadros de mandos interactivos.

En este tema se describe cómo ver los cuadros de mandos predefinidos e interactivos.

**NOTA:** si el rol no le permite ver un informe determinado en un cuadro de mandos o si se ha eliminado un informe tras agregarlo al cuadro de mandos, verá un mensaje de error en el cuadro de mandos en el lugar donde aparecería el informe.

### *Para ver un cuadro de mando*

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
- 2 En la lista desplegable Seleccione un cuadro de mandos, elija el que desea ver.
- 3 Haga clic en Mostrar.  
Aparecerá el cuadro de mando.

### **Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Gestionar cuadros de mandos](#) (en la página 1063)

## Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos

La navegación guiada puede ayudar a los usuarios a comprender los problemas comerciales y a determinar las acciones adecuadas que deben llevar a cabo guiando la exploración de los resultados obtenidos de los informes. Cuando la navegación guiada se basa en supuestos comunes y en prácticas recomendadas para la industria o la organización, permite a los usuarios ver y analizar los problemas relacionados desplazándose a un conjunto de resultados relacionado, otro cuadro de mandos o una dirección URL. La navegación guiada se especifica mediante el editor del cuadro de mandos en Oracle CRM On Demand Answers.

Existen tres tipos de navegación guiada.

- Navegación guiada mediante enlaces estáticos. Cuando se define para una solicitud, los resultados del cuadro de mandos siempre incluyen un enlace a otra solicitud, a un cuadro de mandos o a una URL. Por ejemplo, un informe que muestre la tendencia de la satisfacción de cliente puede aparecer con un enlace a un informe que muestre la satisfacción del cliente por línea de producto.
- Navegación guiada mediante enlaces condicionales. Cuando se define para una solicitud, sólo aparece un enlace con otra solicitud, cuadro de mando o URL si los resultados cumplen un criterio determinado. Por ejemplo, si el número de solicitudes de servicio críticas abiertas sobrepasa un umbral determinado, el

conjunto de resultado puede incluir un enlace con un informe que muestre la satisfacción de los clientes por empleado.

- Navegación guiada mediante secciones condicionales. Pueden visualizarse secciones enteras del cuadro de mandos en función de los resultados devueltos para una solicitud determinada. Por ejemplo, si los resultados muestran que la semana pasada bajaron las ventas un 15% o más, podrá visualizarse una sección del cuadro de mandos que incluya enlaces con informes y herramientas relacionados.

La visualización de enlaces estáticos no afecta generalmente al tiempo de presentación. La visualización de numerosas secciones o enlaces condicionales puede afectar al tiempo de presentación del cuadro de mandos. Para obtener información sobre el editor del cuadro de mandos, consulte [Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1066).

## Notas de uso de áreas temáticas

En este tema se proporciona información sobre áreas temáticas de fecha y hora, así como períodos de cuota.

### Áreas temáticas de fecha y hora

Los períodos de los informes se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año de la agenda fiscal en Oracle CRM On Demand, debe revisar los análisis históricos con cuidado si abarcan varios años. Los datos de los informes que se basan en el método de agenda fiscal anterior no se pueden alinear con datos que utilizan un nuevo método de agenda fiscal.

### Períodos de cuota

Los informes que incluyen información de cuota por año utilizan el mes de cierre del año. En la pantalla Cuota, el año muestra el mes de inicio del período de cuota, que es distinto del de los informes. Por ejemplo, si el período de cuota va de noviembre de 2009 a enero de 2010, en la pantalla Cuota se mostrará el año como 2009, mientras que en los informes se mostrará el año como 2010.



# 16 Administración de Oracle CRM On Demand

---

Utilice las páginas de Administrador para configurar y personalizar Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la administración de Oracle CRM On Demand, consulte las siguientes secciones:

| Esta sección  | Describe estas tareas   |
|---|---|
| <a href="#">Administración de la compañía</a> (en la página 1100) | <a href="#">Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados</a> (en la página 1101)<br><a href="#">Activación de idiomas</a> (consulte " <a href="#">Activar idiomas</a> " en la página 1112)<br><a href="#">Verificar los estados de licencia y usuarios activos</a> (en la página 1113)<br><a href="#">Definir los controles de contraseñas de la compañía</a> (en la página 1115)<br><a href="#">Definición de un calendario fiscal personalizado</a> (consulte " <a href="#">Definir un calendario fiscal personalizado</a> " en la página 1122)<br><a href="#">Restablecer todas las contraseñas</a> (en la página 1124)<br><a href="#">Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario</a> (en la página 1244)<br><a href="#">Restringir uso a direcciones IP.</a> (en la página 1125)<br><a href="#">Revisar el uso de recursos de la compañía</a> (en la página 1126)<br><a href="#">Publicar alertas para toda la compañía</a> (en la página 1127)<br><a href="#">Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro</a> (en la página 1132)<br><a href="#">Gestión de monedas</a> (en la página 1129)<br><a href="#">Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía</a> (en la página 1135)<br><a href="#">Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio</a> (en la página 1136)<br><a href="#">Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio</a> (en la página 1137) |

| Esta sección  | Describe estas tareas  |
|---|--|
|   | <a href="#">Visualización de información sobre utilización de archivos y registros</a> (en la página 1138)   |
| <a href="#">Personalización de aplicaciones</a> (en la página 1140) | <p><b>Tareas para la configuración de tipos de registros</b></p> <p><a href="#">Crear y editar campos</a> (en la página 1155)</p> <p><a href="#">Administración de la configuración de activación de copia</a> (consulte "<a href="#">Administración del parámetro Copia activada</a>" en la página 1159)</p> <p><a href="#">Configurar etiquetas de integración para campos personalizados</a> (en la página 1159)</p> <p><a href="#">Configurar enlaces Web</a> (en la página 1160)</p> <p><a href="#">Cambio de nombre de campos</a> (consulte "<a href="#">Cambiar nombre de campos</a>" en la página 1163)</p> <p><a href="#">Usar campos personalizados indizados</a> (en la página 1164)</p> <p><a href="#">Revertir a los valores predeterminados</a> (en la página 1167)</p> <p><a href="#">Cambiar los valores de las listas de opciones</a> (consulte "<a href="#">Cambio de los valores de las listas de opciones</a>" en la página 1167)</p> <p><a href="#">Personalización de diseños de ítems relacionados</a> (en la página 1170)</p> <p><a href="#">Personalizar diseños de páginas estáticas</a> (en la página 1171)</p> <p><a href="#">Cambiar nombre de títulos de sección de campos</a> (en la página 1174)</p> <p><a href="#">Crear subprogramas Web</a> (en la página 1175)</p> <p><a href="#">Definir listas de opciones en cascada</a> (en la página 1177)</p> <p><a href="#">Gestión de diseños de búsqueda</a> (consulte "<a href="#">Gestionar diseños de búsqueda</a>" en la página 1178)</p> <p><a href="#">Gestionar acceso a listas y orden de listas</a> (en la página 1180)</p> <p><a href="#">Crear informes personalizados de la página inicial</a> (en la página 1181)</p> <p><a href="#">Crear diseños de la página inicial de registros</a> (en la página 1183)</p> <p><a href="#">Personalización de seguimientos de auditoría</a> (consulte "<a href="#">Personalizar seguimientos de auditoría</a>" en la página 1184)</p> <p><a href="#">Especificar diseños de página dinámica</a> (en la página 1188)</p> <p><a href="#">Gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda</a> (en la página 1191)</p> <p><b>Tareas para la configuración de aplicaciones</b></p> |

| Esta sección | Describe estas tareas   |
|--------------|---|
|              | <a href="#">Mostrar páginas Web externas en fichas</a> (en la página 1193)<br><a href="#">Creación y gestión de diseños de la barra de acción</a> (en la página 1202)<br><a href="#">Crear subprogramas Web globales</a> (en la página 1203)<br><a href="#">Carga de extensiones de cliente</a> (en la página 1206)<br><a href="#">Personalizar Mi página inicial de su compañía</a> (en la página 1209)<br><a href="#">Creación de temas nuevos</a> (en la página 1210)<br><a href="#">Habilitar informes personalizados en Mi página inicial</a> (en la página 1214)<br><a href="#">Cambiar el nombre de tipos de registro</a> (en la página 1215)<br><a href="#">Cambiar el icono de un tipo de registro</a> (en la página 1217)<br><a href="#">Añadir tipos de registro</a> (en la página 1217) |

| Esta sección   | Describe estas tareas  |
|--|--|
| <p><a href="#">Administración de usuarios y controles de acceso</a> (consulte "<a href="#">Gestión de usuarios y controles de acceso</a>" en la página 1225)</p> | <p><a href="#">Configurar usuarios</a> (consulte "<a href="#">Configuración de usuarios</a>" en la página 1229)</p> <p><a href="#">Configurar las cuotas de ventas de los usuarios</a> (en la página 1241)</p> <p><a href="#">Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario</a> (consulte "<a href="#">Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario</a>" en la página 1241)</p> <p><a href="#">Cambiar el ID de usuario del usuario</a> (en la página 1242)</p> <p><a href="#">Restablecer una contraseña de usuario</a> (en la página 1243)</p> <p><a href="#">Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario</a> (en la página 1244)</p> <p><a href="#">Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios</a> (consulte "<a href="#">Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios</a>" en la página 1244)</p> <p><a href="#">Agregar delegados para usuarios (administrador)</a> (en la página 1246)</p> <p><a href="#">Creación de períodos de inventario para usuarios</a> (en la página 1247)</p> <p><a href="#">Desactivación de usuarios</a> (en la página 1247)</p> <p><a href="#">Configurar usuarios (socios)</a> (en la página 1250)</p> <p><a href="#">Cambiar el ID de usuario del usuario (socios)</a> (en la página 1252)</p> <p><a href="#">Restablecer una contraseña de usuario (socios)</a> (en la página 1253)</p> <p><a href="#">Desactivar usuarios (socios)</a> (en la página 1254)</p> <p><a href="#">Configuración de perfiles de acceso</a> (consulte "<a href="#">Configurar perfiles de acceso</a>" en la página 1288)</p> <p><a href="#">Adición de roles</a> (consulte "<a href="#">Añadir roles</a>" en la página 1298)</p> <p><a href="#">Configurar grupos</a> (consulte "<a href="#">Configuración de grupos</a>" en la página 1335)</p> <p><a href="#">Configurar territorios</a> (consulte "<a href="#">Configuración de territorios</a>" en la página 1338)</p> <p><a href="#">Proceso para configurar libros</a> (en la página 1312)</p> <p><a href="#">Verificar la configuración de libros para el rol de administrador</a> (en la página 1313)</p> <p><a href="#">Crear tipos de libros y roles de usuario de libro</a> (en la página 1317)</p> <p><a href="#">Crear libros y jerarquías de libros</a> (consulte "<a href="#">Creación de libros y</a></p> |

| Esta sección  | Describe estas tareas   |
|---|---|
|   | <p><a href="#">jerarquías de libros</a>" en la página 1318)</p> <p><a href="#">Asociar usuarios a libros</a> (en la página 1320)</p> <p><a href="#">Crear perfiles de acceso para libros</a> (en la página 1323)</p> <p><a href="#">Activar libros para la compañía</a> (en la página 1324)</p> <p><a href="#">Activar libros para usuarios y roles de usuario</a> (en la página 1325)</p> <p><a href="#">Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro</a> (en la página 1327)</p> <p><a href="#">Asignar registros a libros</a> (en la página 1329)</p>  |
| <p><a href="#">Gestión del proceso de negocio</a> (en la página 1340)</p> | <p><a href="#">Crear reglas de flujo de trabajo</a> (consulte "Creación de reglas de flujo de trabajo" en la página 1352)</p> <p><a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro</a> (en la página 1357)</p> <p><a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea</a> (en la página 1361)</p> <p><a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración</a> (en la página 1359)</p> <p><a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico</a> (en la página 1366)</p> <p><a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera</a> (en la página 1369)</p> <p><a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores</a> (en</p> |

| Esta sección   | Describe estas tareas   |
|--|---|
|  | <p>la página 1371)</p> <p><a href="#">Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera</a> (en la página 1373)</p> <p><a href="#">Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo</a> (en la página 1376)</p> <p><a href="#">Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo</a> (en la página 1377)</p> <p><a href="#">Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones</a> (consulte "<a href="#">Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones</a>" en la página 1378)</p> <p><a href="#">Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones</a> (en la página 1380)</p> <p><a href="#">Visualizar instancias de flujo de trabajo</a> (consulte "<a href="#">Visualización de instancias de flujo de trabajo</a>" en la página 1383)</p> <p><a href="#">Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo</a> (en la página 1385)</p> <p><a href="#">Configurar reglas de asignación</a> (en la página 1393)</p> <p><a href="#">Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales</a> (consulte "<a href="#">Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales</a>" en la página 1400)</p> <p><a href="#">Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales</a> (en la página 1401)</p> <p><a href="#">Configuración de la definición del pronóstico</a> (en la página 1404)</p> <p><a href="#">Actualización de la definición de pronóstico</a> (en la página 1410)</p> <p><a href="#">Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas</a> (en la página 1412)</p> <p><a href="#">Personalizar la lista de industrias de la compañía</a> (en la página 1419)</p> |
| <p><a href="#">Herramientas de administración de datos</a> (en la página 1420)</p> | <p><a href="#">Preparar la importación de datos</a> (en la página 1465)</p> <p><a href="#">Vincular registros durante la importación</a> (en la página 1458)</p> <p><a href="#">Importar datos</a> (consulte "<a href="#">Importación de datos</a>" en la página 1603)</p> <p><a href="#">Revisar el resultado de la importación</a> (en la página 1608)</p> <p><a href="#">Exportación de datos</a> (en la página 1610)</p> <p><a href="#">Revisar los resultados de la exportación</a> (en la página 1612)</p> <p><a href="#">Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand</a> (en la</p>  |

| Esta sección   | Describe estas tareas  |
|--|--|
|  | <p>página 1618)</p> <p><a href="#">Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand</a> (en la página 1613)</p> <p><a href="#">Creación de colas de eventos de integración</a> (consulte "<a href="#">Crear colas de eventos de integración</a>" en la página 1623)</p> <p><a href="#">Gestionar la configuración de eventos de integración</a> (consulte "<a href="#">Gestión de la configuración de eventos de integración</a>" en la página 1624)</p>                                       |
| <a href="#">Gestión de contenidos</a> (en la página 1626)    | <p><a href="#">Configurar categorías de productos</a> (en la página 1627)</p> <p><a href="#">Configurar los productos de la compañía</a> (en la página 1628)</p> <p><a href="#">Configurar listas de precios para PRM</a> (en la página 1630)</p> <p><a href="#">Gestión de archivos adjuntos de la compañía</a> (en la página 1633)</p> <p><a href="#">Configurar guiones de evaluación</a> (en la página 1635)</p> <p><a href="#">Configurar carpetas de informes</a> (en la página 768)</p> |
| <a href="#">Integrar servicios Web</a> (en la página 1614)   | <p><a href="#">Descargar archivos WSDL y de esquema</a> (en la página 1614)</p> <p><a href="#">Revisar la utilización de Servicios Web</a> (en la página 1616)</p>   |
| <a href="#">Gestión de Life Sciences</a> (en la página 1642) | <a href="#">Gestionar visitas inteligentes</a> (en la página 1642)   |

Además, los administradores, por lo general, pueden hacer lo siguiente:

- Crear informes personalizados para su propio uso o para la distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte [Informes](#) (en la página 753).
- Crear listas filtradas para su distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (en la página 1645).

## Procesos de administración de Oracle CRM On Demand

Las páginas de Administrador en Oracle CRM On Demand le permiten gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand para sus usuarios y configurarlo según sus necesidades de datos. Con estas páginas, puede personalizar la apariencia de Oracle CRM On Demand según sus necesidades empresariales específicas. Las siguientes directrices le ayudarán a gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand:

- 1 Revisar todos los recursos disponibles.

Antes de configurar un nuevo desarrollo de Oracle CRM On Demand, revise los recursos siguientes:

- Lea la *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* (Guía de presentación del administrador de Oracle CRM On Demand). Esta guía está disponible para todos los administradores de la compañía y ofrece información sobre cómo habilitar funciones en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo acceder a *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*, haga clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.
- Revise las herramientas adicionales, plantillas, listas de comprobación, seminarios Web y guías, haciendo clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.
- Regístrese en el curso Administration Essentials (Bases de la administración) que ofrece Oracle University.

## 2 Evaluar su proceso empresarial y los roles que juegan los usuarios dentro de la organización.

Revise la disponibilidad de *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* (Guía de introducción a la administración de Oracle CRM On Demand) en My Oracle Support. Descargue y utilice la Plantilla de configuración de campos personalizados para organizar el despliegue correctamente desde el principio. La Plantilla de configuración de campos personalizados está disponible en la página Herramientas y plantillas en el centro de asistencia y formación en My Oracle Support.

- Defina la visibilidad de los datos y cómo serán seguros considerando los siguientes factores y funcionalidades:
  - **Perfiles de acceso.** Para obtener más información, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "Configurar perfiles de acceso" en la página 1288).
  - **Equipos.** Para obtener más información, consulte [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "Uso compartido de registros (Equipos)" en la página 93).
  - **Libros.** Para obtener más información, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).
  - **Visibilidad del gerente.** Para obtener más información, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).
- Defina el modelo de datos y los campos relevantes. Evalúe qué informes necesitan análisis de tendencias, análisis de tendencias en tiempo real y tipos de registros que admiten.
- Defina los procesos siguientes asociados a la validación e interacción de datos:
  - Configure los procesos de ventas. Para obtener más información, consulte [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (en la página 1412).
  - Defina los diseños de conversión de oportunidades potenciales y los mapeos de campos. Para obtener más información, consulte [Administración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1399).
  - Defina la validación de campos. Para obtener más información consulte [Acerca de la administración de campos](#) (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 1144).
  - Defina los procesos de flujos de trabajo. Para obtener más información, consulte [Gestión de procesos de negocio](#) (consulte "Gestión del proceso de negocio" en la página 1340).
  - Integre Oracle CRM On Demand con servicios Web. Para obtener más información, consulte [Integración de servicios Web](#) (consulte "Integrar servicios web" en la página 1614).
- Defina los entornos de prueba de cliente (CTE) y cualquier entorno adicional de formación y prueba.



### 3 Configurar su compañía.

Cada campaña es única. En Oracle CRM On Demand, puede personalizar muchos de los parámetros de la compañía para que encajen con los de la configuración de su negocio.

- Configure el año fiscal de la compañía, los idiomas, monedas, tasas de cambio, etc.
- Solicite los correspondientes derechos de acceso y el CTE. Para obtener más información sobre la configuración de su compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).

### 4 Configurar los perfiles de usuario.

Los usuarios dentro de una compañía tienen responsabilidades y roles específicos. Hay datos a los que pueden acceder ciertos usuarios y otros no. Antes de agregar usuarios, configure la visibilidad y el rol de cada tipo de usuario.

- Configure los perfiles de acceso de la compañía. Para obtener más información, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288).
- Configure los roles de los usuarios Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte [Añadi roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298).
- Configure el modelo de visibilidad, por ejemplo, libros, equipos, etc. Para obtener más información, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303) y [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93).

### 5 Configurar el modelo de datos, por ejemplo, agregue o cambie el nombre de campos, tipos de registro, etc.

Los requisitos de datos son únicos en las compañías. En Oracle CRM On Demand puede agregar nuevos campos a tipos de registros existentes, cambiar el nombre de los campos para que se ajusten a los términos del negocio o agregar nuevos tipos de registros personalizados. Antes de comenzar a agregar datos, haga lo siguiente:

- Agregue los nuevos campos y tipos de registros que necesite para definir su modelo de datos. Para obtener más información, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155) y [Agregar tipos de registro](#) (consulte "[Añadir tipos de registro](#)" en la página 1217).
- Cambie el nombre de los campos y tipos de registros para que se ajusten a los términos específicos del negocio. Para obtener más información, consulte [Cambiar nombre de campos](#) (en la página 1163) y [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (en la página 1215).
- Rellene listas de opciones. Puede utilizar la función de importación para agregar grandes cantidades de valores a los campos de listas de opciones rápidamente. Para obtener más información, consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 1167).
- Configure el diseño. Visualice sólo los campos necesarios para cada rol y utilice diseños dinámicos. Para obtener más información, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171) y [Especificar diseños de página dinámica](#) (en la página 1188).
- Configure los procesos como flujos de trabajo, procesos de ventas, etc. Para obtener más información, consulte [Gestión de procesos de negocio](#) (consulte "[Gestión del proceso de negocio](#)" en la página 1340) y [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (en la página 1412).

- Configure listas de roles. Las primeras diez listas aparecen en la página inicial del usuario. Se recomienda que las listas no devuelvan grandes cantidades de datos. Se recomienda una cantidad de 25 a 100 registros para gestionar las tareas diarias. Es recomendable hacer lo siguiente:
  - Utilizar campos indexados siempre que sea posible.
  - Incluir campos en la lista que los usuarios quieran actualizar frecuentemente.

Para obtener más información sobre la configuración de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

### 6 Proporcionar información sobre métricas del negocio generando informes.

Utilice la función de Informes de Oracle CRM On Demand para generar informes personalizados que sean importantes para sus necesidades empresariales y póngalos accesibles a los usuarios. Para obtener más información sobre los informes, consulte [Acerca de los informes](#).

### 7 Importe los datos y usuarios.

Utilice la función de importar para agregar datos heredados a Oracle CRM On Demand. Puede importar todos los usuarios o agregarlos manualmente en la página Gestión de usuarios. Una vez agregados, reciben un correo electrónico con su contraseña temporal de acceso a Oracle CRM On Demand y puede comenzar a trabajar inmediatamente. Para obtener más información sobre la importación de datos, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421).

## Usar plantillas de administrador durante la configuración

Puede usar las plantillas de configuración de administrador para ayudarle a organizar la información de su compañía e implementar Oracle CRM On Demand de forma eficaz y efectiva.

Después de haber especificado la información en la plantilla, puede usar las plantillas como referencia durante la configuración y personalización de la aplicación.

### *Para acceder a las plantillas de configuración de administrador*

#### 1 Haga clic en el enlace de la plantilla que desea.

Los enlaces para las plantillas disponibles se muestran en la siguiente sección.

#### 2 Guarde la plantilla en la computadora.

#### 3 Abra el archivo guardado.

## Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand

La funcionalidad del seguimiento del uso permite a las compañías controlar y analizar el uso de la aplicación Oracle CRM On Demand, incluyendo el uso de usuario, el uso de la aplicación y los detalles de configuración e instalación. Se proporciona un número de informes creados previamente en el seguimiento de uso para la creación de informes en el uso de Oracle CRM On Demand. Además de estos informes, el área temática Análisis del seguimiento del uso en el área Análisis de Oracle CRM On Demand Answers para las compañías que desean analizar aún más su uso de Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, puede que desee crear informes para proporcionar información sobre:

- Usuarios que no han iniciado sesión en los últimos 30 días
- Tipos de registro para los que no se ha creado, actualizado ni eliminado ningún registro en los últimos 30 días
- Número de reglas de flujo de trabajo, campos personalizados y fichas personalizadas que se han creado en Oracle CRM On Demand

**CONSEJO:** para obtener más información sobre la revisión del uso de servicios web, consulte [Revisar la utilización de servicios web](#) (en la página 1616).

Para acceder a los informes de seguimiento del uso creados previamente y crear nuevos informes en el área temática Análisis del seguimiento del uso, debe tener el privilegio Seguimiento del uso en el rol de usuario. El privilegio Seguimiento del uso está activado de forma predeterminada para el rol de administrador de la compañía.

### Acerca del privilegio Seguimiento del uso

Los administradores pueden activar el privilegio Seguimiento del uso para otros roles de usuario según sea necesario. Sin embargo, antes de activar el privilegio Seguimiento del uso para un rol de usuario, tenga en cuenta las siguientes implicaciones para activar el privilegio.

- Los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del uso en su rol de usuario pueden acceder al área temática Análisis del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand Answers, así como a los informes creados previamente en el seguimiento del uso.
- El acceso a los datos del seguimiento del uso no está protegido por ninguna otra configuración, como la configuración de acceso para los tipos de registro en los perfiles de acceso y roles de usuario. Por lo tanto, los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del usuario en su rol pueden acceder a todos los datos del seguimiento del uso del área temática Análisis del seguimiento del uso.

Debido a que algunos datos de uso de la compañía se pueden considerar importantes, debe asegurarse de que sólo se otorgue a los usuarios adecuados el privilegio Seguimiento del uso.

- La creación de informes de seguimiento del uso pueden provocar un uso intensivo de los recursos del sistema.

Si desea que algunos informes de seguimiento del uso estén disponibles para determinados usuarios pero que estos no tengan acceso completo al área temática Análisis del seguimiento del uso y a los informes creados previamente, considere la creación de informes personalizados que contengan datos relevantes. A continuación, podrá almacenar los informes personalizados en una carpeta de informes compartida y otorgar a los usuarios acceso sólo a la carpeta compartida.

En Oracle CRM On Demand, puede visualizar datos sobre el uso de asignaciones de servicio (consulte [Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía](#) (en la página 1135) y [Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio](#) (en la página 1136)), así como datos sobre el uso de archivos y registros (consulte [Visualización de información sobre utilización de archivos y registros](#) (en la página 1138)).

### Temas relacionados

Para obtener más información sobre el área temática Análisis del uso del seguimiento y sobre los informes, consulte los siguientes temas:

- [Acerca de los informes predefinidos](#) (en la página 761)
- [Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso](#) (en la página 849)
- [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 779)

## Administración de la compañía

**Antes de comenzar.** A menos que se indique lo contrario, para realizar los procedimientos descritos en la sección Administración de la compañía, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la gestión de la compañía:

- [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101)
- [Activación de idiomas](#) (consulte "[Activar idiomas](#)" en la página 1112)
- [Verificar los estados de licencia y usuarios activos](#) (en la página 1113)
- [Definir los controles de contraseñas de la compañía](#) (en la página 1115)
- [Definición de un calendario fiscal personalizado](#) (consulte "[Definir un calendario fiscal personalizado](#)" en la página 1122)
- [Restablecer todas las contraseñas](#) (en la página 1124)
- [Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios](#) (en la página 1125)
- [Restringir uso a direcciones IP.](#) (en la página 1125)
- [Revisar el uso de recursos de la compañía](#) (en la página 1126)
- [Publicar alertas para toda la compañía](#) (en la página 1127)
- [Gestión de monedas](#) (en la página 1129)
- [Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro](#) (en la página 1132)
- [Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía](#) (en la página 1135)
- [Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio](#) (en la página 1136)
- [Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio](#) (en la página 1137)
- [Visualización de información sobre utilización de archivos y registros](#) (en la página 1138)

## Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados

Tanto la información de la compañía como los valores predeterminados se configuran mediante la página Perfil de la compañía.

**Información de la compañía.** Puede introducir o editar el nombre de la compañía, las direcciones de envío y de facturación, el número de teléfono y el contacto principal. Si se ha registrado para un periodo de prueba, algunos datos de su compañía se recuperarán de la información de registro.

**Valores predeterminados.** Puede definir los valores predeterminados que se utilizarán en la compañía y que podrán sustituir los usuarios.

**PRECAUCIÓN:** El administrador de la compañía puede cambiar la configuración del país. Si cambia la configuración de País, notifíquelo a Atención al cliente para que allí puedan tomar las medidas necesarias para actualizar su configuración de Zona horaria, así como los informes y cuadros de mandos. Idioma, Moneda y Zona horaria sólo se pueden cambiar poniéndose en contacto con Atención al cliente.

**Antes de comenzar.** Para comprender el efecto de esta configuración, consulte [Acerca de las configuraciones de perfil para usuarios](#) (consulte "Acerca de configuraciones de perfil para usuarios" en la página 678).

Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar el perfil de la compañía.

### Para editar el perfil de la compañía

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la página Perfil de la compañía, haga clic en el botón Editar (o utilice la edición en línea) y realice los cambios oportunos.
- 5 Guarde el registro.

Esta tabla describe algunos de los campos que aparecen.

| Campo                                    | Descripción   |
|--|---|
| <b>Información básica de la compañía</b> |   |
| ID de inicio de sesión de compañía       | Identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, es la primera parte del ID de inicio de sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario.           |
| Contacto principal                       | El valor predeterminado es ADMIN o el alias del primer usuario de la compañía que se haya registrado, pero se puede cambiar por cualquier usuario. Las actualizaciones de productos y otras informaciones |

| Campo                                 | Descripción   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | <p>importantes se envían al contacto principal.</p> <p>Para abarcar una situación en la que el contacto principal no está disponible, puede introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del contacto principal para que se le notifique a más de una persona de los fallos del sistema u otra información importante. Puede realizar esta acción de dos formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede introducir una lista de distribución existente como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del contacto principal. Sin embargo, debe recordar que si el contacto principal hace algo en el sistema que envía un correo electrónico automatizado a su dirección de correo electrónico, toda la lista de distribución recibirá esa notificación.</li> <li>■ Puede crear un nuevo usuario "ficticio". Puede asignar un nombre a este usuario, como "ListaDistribución" y, a continuación, introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del usuario ficticio. En este caso, está ejecutando uno de los permisos sólo para esta tarea.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> no puede convertir en inactivo el usuario especificado como contacto principal. En su lugar, debe seleccionar otro usuario para el contacto principal antes de cambiar el estado original del contacto principal a Inactivo.</p> |
| <b>Configuración de la compañía</b>   |   |
| Idioma predeterminado                 | <p>El idioma utilizado de manera predeterminada por los usuarios. Puede activar otros idiomas adicionales de forma que los usuarios puedan cambiar el valor para su propio uso. Para obtener información sobre cómo añadir idiomas, consulte <a href="#">Activar idiomas</a> (en la página 1112).</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p>   |
| Configuración regional predeterminada | <p>La configuración regional predeterminada utilizada por los usuarios. Los usuarios pueden cambiar el valor para su propio uso en cualquier momento en la página Perfil de usuario. Estas opciones determinan el formato de las fechas, la hora, la moneda, los números y los números de teléfono.</p>   |
| Moneda predeterminada                 | <p>La moneda predeterminada utilizada por los usuarios. Puede activar otras monedas adicionales de forma que los usuarios puedan cambiar el valor para su propio uso; consulte <a href="#">Gestionar monedas</a> (consulte "<a href="#">Gestión de monedas</a>" en la página 1129). Sin embargo, la moneda aquí configurada determinará la moneda predeterminada utilizada en los pronósticos en toda la compañía.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p>  |
| Zona horaria predeterminada           | <p>Zona horaria predeterminada de la compañía</p> <p>Algunas funciones, como la generación de pronósticos, utilizan la zona horaria de la ubicación de instalación en lugar de este valor predeterminado. Para conocer esta zona horaria, póngase en contacto con Atención al cliente. Los usuarios de otras regiones pueden seleccionar su</p>   |

| Campo                            | Descripción  |
|----------------------------------|--|
|                                  | <p>zona horaria local, que se establece en la página Perfil de usuario.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p>  |
| Modo de vista previa de registro | <p>Modo de vista previa de registro predeterminado de la compañía. Puede activar la función de vista previa de registro y especificar cómo se abrirá la ventana de vista previa. Según la configuración seleccionada en este campo, se abrirá una ventana de vista previa cuando los usuarios coloquen el puntero en un vínculo a un registro o cuando hagan clic en un icono de vista previa que aparece cuando colocan el puntero en un vínculo a un registro.</p> <p>La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. También puede desactivar la función de vista previa de registro seleccionando Desactivado en este campo. De forma predeterminada, este campo se establece en Clic en icono pres. preliminar cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía.</p> <p>Los usuarios puede sustituir la configuración predeterminada de la compañía especificando otro modo de vista previa de registro en su página Detalles principales.</p>   |
| Edición en línea activada        | <p>Activa o desactiva la función de edición en línea.</p> <p>Cuando está activada la edición en línea, los usuarios pueden editar campos directamente en las páginas Lista y Detalle (es decir, sin abrir la página Editar del registro).</p> <p>La edición en línea se admite en las páginas Lista y Detalle de registros, así como en muchos registros vinculados en páginas Detalle de registros principales.</p> <p>Tenga en cuenta que los siguientes tipos de campos de registros vinculados no se pueden editar desde la página Detalle del registro principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campos que no se muestran en la página Detalle del registro vinculado en sí</li> <li>■ Campos calculados, por ejemplo, Nombre completo</li> <li>■ Campos de sólo lectura en la página Editar del registro vinculado</li> </ul> <p>Además, en los casos en los que el mismo registro vinculado se puede mostrar bajo varios registros principales, se pueden editar los campos que forman parte de la relación. Sin embargo, los campos que pertenecen al registro vinculado en sí no se pueden editar. Por ejemplo, en la lista relacionada con el equipo de la cuenta de un registro de cuenta, se puede editar el campo Rol de equipo, ya que el campo forma parte de la relación entre la cuenta y el miembro del equipo. Sin embargo, no se pueden editar los campos Apellidos y Nombre, porque pertenecen al registro del usuario (del miembro del equipo).</p> |
| Centro de mensajes activado      | Controla si:   |

| Campo                                  | Descripción  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El centro de mensajes aparece en la barra Acción.</li> <li>■ El icono Notas y la lista de notas están disponibles en las páginas de detalles del registro.</li> <li>■ Los usuarios pueden utilizar el widget Centro de mensajes.</li> </ul>   |
| Campos auditables del tipo de registro | <p>Número máximo de campos que se pueden auditar para cada objeto (se muestra como un campo de sólo lectura). El número predeterminado es 35, pero los administradores de la compañía pueden cambiar este valor.</p> <p><b>Nota:</b> con cada campo adicional auditado, se debe crear otro registro en la base de datos cuando ese campo cambie. Cuando se auditan demasiados campos a la vez, el rendimiento puede verse afectado al guardar el registro auditado.</p>  |
| Caducidad de auditoría (días)          | <p>Tiempo, en días, de los registros de auditoría de campo antes de que se depuren. Los administradores de la compañía pueden establecer este valor entre 1 y 90 días. Para consultar el valor establecido para su compañía, vaya a la sección Configuración de seguridad de la compañía de la página Perfil de la compañía. Tenga en cuenta que el valor cero (0) indica que no se depura ningún registro de auditoría de campo. Sólo Atención al cliente de Oracle CRM On Demand puede establecer el valor 0. Los administradores de la compañía deben disponer del privilegio de administración de auditoría de campos para cambiar este valor.</p>   |
| Pantalla de visualización frontal      | <p>Si está activada la funcionalidad de pantalla de visualización frontal, en la pantalla de visualización frontal de la parte inferior de la ventana del explorador hay disponibles enlaces a las secciones de información relacionada de la página (por ejemplo, secciones de registros enlazadas). Además, los usuarios pueden eliminar completamente la pantalla de visualización frontal con solo desactivar la funcionalidad en sus perfiles personales. Para obtener más información acerca de la pantalla de visualización frontal, consulte <a href="#">Información general de páginas de Oracle CRM On Demand</a> (en la página 33).</p> <p><b>NOTA:</b> la funcionalidad de pantalla de visualización frontal se puede activar o desactivar en el nivel de la compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye a la de la compañía. Los colores de la pantalla de visualización frontal vienen determinados por el tema que esté utilizando. Para obtener más información sobre cómo elegir un tema, consulte <a href="#">Establecimiento del tema</a> (en la página 682).</p> |
| Método de búsqueda global              | <p>Seleccione el método de búsqueda que desea poner a disposición de los usuarios en el cuadro Búsqueda de la barra Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Búsqueda dirigida.</b> Busca coincidencias en determinados campos, que el sistema muestra en el cuadro Búsqueda. Es el ajuste predeterminado proporcionado con la aplicación.</li> </ul> <p>Actúa como una condición “and” cuando un usuario introduce valores en varios campos. El sistema muestra los registros con campos coincidentes con los valores de inicio de todas las palabras del cuadro de texto. Si se utilizan comodines, la aplicación realiza</p>   |



| Campo   | Descripción   |
|---|---|
|   | <p>una coincidencia de subcadenas.</p> <p>■ <b>Búsqueda por palabras clave.</b> Busca registros en los campos predeterminados específicos para cada tipo de registro. Eso permite que el usuario escriba cualquier valor en el único cuadro de texto y que cada palabra contenga comodines. Esta búsqueda puede afectar al rendimiento.</p> <p>Actúa como una condición “or” cuando un usuario introduce un valor en el cuadro único. El sistema muestra los registros con un valor coincidente en alguno de los campos de búsqueda predeterminados.</p> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Búsqueda de registros</a> (en la página 46).</p> |
| Mes de inicio de año fiscal                   | <p>Este campo muestra el mes en el que empieza la agenda fiscal.</p> <p>Este campo se configura inicialmente al crear la compañía y el administrador de la compañía no lo puede modificar.</p> <p>Esta configuración afecta a los informes que miden los ingresos durante el año fiscal.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p>  |
| Fecha de inicio de año fiscal                 | <p>Este campo muestra la fecha del mes especificado en la que empieza el año fiscal.</p> <p>Este campo se configura inicialmente al crear la compañía y el administrador de la compañía no lo puede modificar.</p> <p>Esta configuración afecta a los informes que miden los ingresos durante el año fiscal.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p>  |
| Tipo de calendario fiscal                     | <p>Este campo muestra el tipo de calendario de año fiscal utilizado. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: Trimestres naturales, 4-4-5, 5-4-4, Calendario fiscal personales. Esta configuración afecta a los análisis basados en el tiempo, los planes de negocio y los pronósticos. El administrador de la compañía no puede modificar este campo.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p>  |
| Promedio de probabilidad de producto activado | <p>Determina cómo se actualiza la probabilidad de la oportunidad cuando el usuario hace clic en el botón Actualizar totales de la oportunidad:</p> <p>■ Si está seleccionada, la probabilidad de la oportunidad se calcula en función de la media ponderada de la probabilidad de todos los productos enlazados:</p> $\text{Probabilidad de la oportunidad} = \text{SUM}(\text{Ingresos previstos por producto}) / \text{SUM}(\text{Ingresos por producto})$ <p>■ Si no está seleccionada, la probabilidad no se actualiza como parte de</p>  |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
|   | <p>la acción.</p> <p><b>NOTA:</b> El botón Actualizar totales de la oportunidad está situado en la página Detalles de la oportunidad, en la barra de título de la sección de información relacionada con productos.</p>   |
| Activar Guardar y agregar producto                          | Si esta opción está activada y un usuario crea un nuevo registro de oportunidad, en el encabezado de la página de oportunidad se muestra el botón Guardar y agregar producto en lugar del botón Guardar. Si esta opción no está seleccionada y un usuario crea un nuevo registro de oportunidad, el botón Guardar y agregar producto no se muestra en el encabezado de la página de oportunidad, sólo está disponible el botón Guardar.   |
| Activar división de ingresos por oportunidad                | <p>Seleccione esta opción para activar la división de ingresos por oportunidad entre los miembros de un equipo.</p> <p>Cuando esta casilla de verificación está seleccionada, en la página Editar oportunidad para usuarios de equipo se muestran los botones Actualizar totales y Desglosar división, que permiten que los ingresos se dividan entre los miembros de un equipo. Las páginas Pronóstico ing. por oport. y Mis oportunidades muestran las oportunidades en las que el usuario es miembro de un equipo con una división de ingresos mayor que 0.</p> <p>Cuando esta casilla de verificación no está seleccionada, en la página Editar oportunidad para usuarios de equipo no se muestran los botones Actualizar totales y Desglosar división. Las páginas Pronóstico ing. por oport. y Mis oportunidades muestran las oportunidades en las que el usuario es propietario.</p> |
| <b>Configuración del tema de la compañía</b>                |   |
| Nombre del tema   | <p>El tema determina el aspecto de Oracle CRM On Demand. Cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía, el tema predeterminado es Oracle. Para cambiar el tema, haga clic en la lista Nombre del tema y, a continuación, seleccione el tema que desee para la compañía. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración al editar sus preferencias personales.</p> <p>Los temas no influyen sobre el comportamiento de Oracle CRM On Demand. Los administradores de la compañía pueden crear temas personalizados en Oracle CRM On Demand. Si desea enviar sus propios temas para su uso en Oracle CRM On Demand, póngase en contacto con el administrador de la compañía.</p>  |
| <b>Configuración de visibilidad de datos de la compañía</b> |   |
| Visibilidad del gerente activada                            | Seleccione esta opción para permitir que los gestores visualicen los registros de sus empleados subalternos directos o indirectos. El gestor de un usuario está determinado por el campo Informa a de la página Detalles del usuario.   |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| Habilitar herencia de equipo principal                     | Seleccione esta opción para permitir que los equipos de oportunidades y contactos hereden miembros del equipo de cuentas. Cuando esta opción está activada, los nuevos miembros de equipo agregados al equipo de cuentas también se agregan a los equipos de contactos y oportunidades relacionados con las cuentas.  |
| Asignación de grupo predeterminada                         | Seleccione esta opción para permitir que los miembros del grupo compartan la propiedad de cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras. Para obtener más información, consulte <a href="#">Gestión de grupos</a> (en la página 1333).   |
| Activar libros   | Controla si el selector de libros mostrará los libros personalizados. Si esta casilla de verificación no está activada, el selector de libros sólo muestra libros de usuario y libros de delegados, si existen delegados.<br><br><b>PRECAUCIÓN:</b> no seleccione la opción Activar libros hasta que no haya creado una jerarquía de libros. No se puede anular la selección de esta opción si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción.   |
| Mostrar selector de libros                                 | Activa o desactiva el selector de libros, que puede utilizar para precisar las búsquedas de registros de un usuario o delegado en particular, o de libros personalizados.   |
| <b>Configuración de integración</b>                        |   |
| Evento de integración activado                             | Para nuevos clientes, la funcionalidad de evento de integración se activa automáticamente. No obstante, para clientes existentes, son el departamento de Atención al cliente o el administrador de la compañía quienes crean la funcionalidad de evento de integración de Oracle CRM On Demand. Póngase en contacto con Atención al cliente para solicitar asistencia para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño máximo total de las colas de eventos de integración que necesita. |
| Modo de compatibilidad de servicios Web R16                | Controla si las solicitudes de servicios Web que contienen los token de nombre de usuario y contraseña se van a procesar como solicitudes sin estado o como solicitudes con estado como en Oracle CRM On Demand versión 16 y anteriores. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas.  |
| Activar flujo de trabajo                                   | Si la compañía se ha configurado para permitir el flujo de trabajo, se muestra esta configuración. Esta configuración se puede activar tras crear las condiciones de flujo de trabajo que desea implementar.  |
| <b>Configuración de integración de escritorio</b>          |   |
| Dirección URL alternativa de descarga para sincronizar PIM | Esta opción se utiliza en raras ocasiones. Sin embargo, los clientes que hayan configurado SSO para Oracle PIM Sync On Demand la utilizan. Si la compañía utiliza un cliente PIM Sync distinto del cliente Oracle PIM Sync On Demand estándar, configure este valor con la URL del cliente personalizado que desea descargar. Escriba la URL completa, es decir, comenzando con   |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
|  | <i>http://</i> .  |
| Desactivar acceso a la página de descarga de PIM Sync        | Seleccione esta opción cuando utilice la opción Dirección URL alternativa de descarga para sincronizar PIM e impedir que los usuarios descarguen Oracle PIM Sync On Demand desde dentro de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte la descripción del campo Dirección URL alternativa de descarga para sincronizar PIM.  |
| Desactivar asociación de cuentas PIM ampliadas sincronizadas | Si se activa esta opción, Oracle PIM Sync On Demand crea un vínculo exacto de contactos con cuentas en Oracle CRM On Demand.<br><br><b>PRECAUCIÓN:</b> al seleccionar esta opción, Oracle PIM Sync On Demand duplica cualquier registro que no sea idéntico durante la sincronización de PIM.   |
| Desactivar asociación de cuentas PIM sincronizadas           | Seleccione esta opción para desactivar la coincidencia de cuentas durante la sincronización de PIM. Cuando está definido este indicador, el campo Compañía de PIM se asigna al campo Nombre de empresa PIM en el registro de contacto de Oracle CRM On Demand y los métodos de coincidencia de cuentas estándar se ignorarán.<br><br><b>PRECAUCIÓN:</b> al seleccionar esta opción, Oracle PIM Sync On Demand duplica cualquier registro que no sea idéntico durante la sincronización de PIM.<br><br>Para obtener más información sobre la coincidencia de cuentas, consulte <a href="#">Acerca de la sincronización y la asignación de campos</a> (en la página 713). |
| Acceso a edición del cliente fuera de línea                  | Esta opción verifica el acceso a la edición de registros en la carga o en la descarga (en versiones anteriores, Oracle CRM On Demand sólo verificaba el acceso tras la descarga). Se recomienda verificar el acceso en el momento de la carga de los datos. Las tres opciones son: Verificar en carga (el valor predeterminado para los nuevos clientes), Verificar en descarga o ninguno. La primera es la opción recomendada para los clientes. Si se selecciona la opción de lista de selección en blanco, Oracle CRM On Demand verifica el acceso de la misma manera que la opción Verificar en descarga.   |
| <b>Configuración de seguridad de la compañía</b>             |   |
| Tiempo inactivo de la compañía (minutos)                     | Tiempo permitido en minutos antes de que termine la sesión del usuario debido a la inactividad. Si el valor de este campo está en blanco, la configuración del tiempo de espera de sesión interactiva está determinado por el valor de tiempo inactivo predeterminado del sistema. Puede ver esta configuración en la parte superior de la sección Configuración de seguridad de la compañía de la página Perfil de la compañía. Este valor está visible al editar esta página. Puede ponerse en contacto con Atención al cliente para actualizar este valor de tiempo inactivo de la compañía a un valor entre 10 y 60 minutos.  |
| Tipo de autenticación  | Muestra los tipos de autenticación permitidos para la compañía. Este valor lo puede asignar sólo Atención al cliente. Los valores posibles son los siguientes:  |

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sólo ID de usuario/Contraseña: todos los usuarios deben iniciar la sesión con su ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Sólo inicio de sesión único: todos los usuarios deben iniciar la sesión con el método de inicio de sesión único de la compañía. No se aceptan ID de usuario y contraseñas de Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ ID usu/Contras. o inicio único: se puede utilizar un ID de usuario y una contraseña de Oracle CRM On Demand o un inicio de sesión único para iniciar la sesión en Oracle CRM On Demand.</li> </ul> <p>El administrador de la compañía puede establecer el tipo de autenticación para cada usuario en la página Perfil de usuario. Si el valor del usuario está en blanco, se utiliza el valor de la compañía para este usuario.</p>  |
| Identificador externo para inicio de sesión único                          | Identificador de compañía exclusivo asignado por Atención al cliente cuando se configura el inicio de sesión único para la compañía. El administrador de la compañía no puede cambiar este valor, aunque se pueden establecer identificadores externos para cada usuario en la página Perfil de usuario.  |
| Página inicial de sesión para autenticaciones con ID de usuario/Contraseña | <p>Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía, que sustituye a la página inicial de sesión predeterminada de Oracle CRM On Demand. Esa página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía. La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://).</p> <p>Esta página se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad. Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen esta página en lugar de la página predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión.</p>   |
| Página de inicio de sesión para autenticaciones SSO                        | <p>Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía que se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad, si el usuario inició la primera sesión en Oracle CRM On Demand con el método de inicio de sesión único. La página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía (por ejemplo, en el portal de inicio de sesión único de la compañía). La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://).</p> <p>Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen la página inicial de sesión con SSO en lugar de la página predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión. Si un usuario cierra una sesión iniciada con SSO y este valor está en blanco, aparecerá una página general con el mensaje "Se ha cerrado la sesión".</p> |
| Dirección URL ITS para autenticaciones SSO                                 | Dirección URL del servicio de transferencia entre sitios SAML que se utiliza para el inicio de sesión único en Oracle CRM On Demand, asignado por Atención al cliente cuando se configura el inicio de sesión único para la compañía. El administrador de la compañía no puede cambiar este valor.  |
| Restricciones de direcciones IP  | Consulte <a href="#">Restringir uso a direcciones IP</a> (consulte " <a href="#">Restringir uso a</a>   |

| Campo  | Descripción  |
|--|--|
| activadas  | <a href="#">direcciones IP.</a> en la página 1125).  |
| Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada | <p>Activa una función que impide ataques de falsificación de solicitudes entre centros. Si está activada esta casilla de verificación, los usuarios que creen código personalizado que interactúe con Oracle CRM On Demand pueden solicitar que se incluya un token de seguridad como parámetro oculto en su código. Para obtener más información sobre la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros, consulte <a href="#">Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros</a> (en la página 1112).</p> <p>Esta casilla de verificación está activada de forma predeterminada cuando se configura la compañía para que utilice Oracle CRM On Demand y no puede cambiar dicha configuración.</p>   |
| Activar incrustación de IFRAME   | <p>Por motivos de seguridad, esta casilla de verificación está desactivada de forma predeterminada y se debe activar sólo cuando sea necesario. Al activarla, los usuarios podrán incrustar páginas de Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio. Si los usuarios intentan incrustar Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio, pero esta casilla no está activada, la página de Oracle CRM On Demand se amplía hasta convertirse en la página principal. Este valor no afecta a los widgets de Oracle CRM On Demand que se incrustan en las aplicaciones del escritorio.</p>  |
| <b>Configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos</b>        |  |
| Áreas temáticas de información   | <p>Utilice esta lista de opciones para establecer la visibilidad de los usuarios que deseen ver en tiempo real los registros de informes de Oracle CRM On Demand Answers. Estos informes proporcionan análisis de datos en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores:</p> <p>Visibilidad del gerente: Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p> <p>Visibilidad del equipo: Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades.</p> <p>Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas de información en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte <a href="#">Informes</a> (en la página 753), en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en informes.</p> |
| Áreas de temas históricos  | <p>Utilice esta lista de opciones para establecer la visibilidad de los usuarios que desean ver los registros de informes de datos analíticos en Oracle CRM On Demand Answers. Estos informes se corresponden a análisis históricos o de tendencias, o contienen cálculos más complejos que los que se muestran en informes en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores:</p> <p>Visibilidad del gerente: Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p>  |

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
|   | <p>Visibilidad del equipo: Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades.</p> <p>Visibilidad completa: Esta configuración combina la visibilidad del gerente y la visibilidad del equipo.</p> <p>Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas históricos en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte <a href="#">Informes</a> (en la página 753), en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en informes.</p>   |
| Elemento basado en rol puede leer todos los registros | <p>Utilice esta lista de opciones si desea que en la información de Oracle CRM On Demand Answers se use la configuración Puede leer todos los registros según el rol, como se define en la página Acceso de tipo de registro del Asistente de gestión de roles. Por ejemplo, si el administrador ha seleccionado para la función de usuario la configuración de visibilidad Puede leer todos los registros en un objeto dado, (haciendo clic en Admin., Gestión de usuarios y controles de acceso, Gestión de roles), podrá ver todos los registros de ese objeto en Oracle CRM On Demand Answers, siempre y cuando la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros esté activada a través del Perfil de la compañía o del Perfil de usuario.</p> <p>Consulte <a href="#">Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros</a> (consulte "Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros" en la página 680) para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros.</p> <p>Si no selecciona Elemento basado en rol puede leer todos los registros, en la información de Oracle CRM On Demand Answers se utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas de temas de información y Áreas de temas históricos.</p> |
| Configuración de comunicaciones                       |  |
| Finalización automática                               | <p>Si selecciona esta opción, Oracle CRM On Demand finaliza automáticamente la actividad de comunicación cuando un agente finaliza una llamada o una comunicación por correo electrónico, o reasigna mensajes de voz. El agente no ve el formulario de finalización automática. El estado de actividad se establece automáticamente en Finalizado y el código de resolución se establece en Finalización automática.</p> <p><b>NOTA:</b> esta opción no se aplica si el agente hace clic manualmente en el botón Finalización automática en una página de detalles de la actividad de comunicación. Por ejemplo, tras escuchar un mensaje de voz, el agente puede hacer clic en el botón Finalización automática en la página de detalles de la actividad de mensaje de voz para mostrar el formulario de finalización automática y finalizar la actividad.</p>  |
| Información adicional                                 |  |

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| Usuarios con licencia, Usuarios activos, Usuarios inactivos | Estos números son de sólo lectura y muestran la cantidad de usuarios con licencia y el estado actual de los mismos. |

**NOTA:** Pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

## Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros

Para impedir ataques de falsificación de solicitudes entre centros, los usuarios que creen código personalizado que contenga solicitudes HTTP POST (incluidas solicitudes Asynchronous Java Script y XML (AJAX)) que intenten actualizar, crear o eliminar datos de Oracle CRM On Demand deben incluir un token de seguridad, como parámetro oculto en su código. Si el código personalizado no contiene el token de seguridad o si éste se utiliza incorrectamente, la solicitud fallará. Si la solicitud falla, el usuario verá un mensaje de error que indica que no se puede finalizar la solicitud, porque la clave no es válida o ha vencido, y el usuario deberá actualizar la página.

El token de seguridad que los usuarios deben incluir en su código se muestra en la siguiente tabla.

| Componente de parámetro | Código de token  |
|-------------------------|------------------|
| Nombre                  | %%%ODReqName%%%  |
| Valor                   | %%%ODReqValue%%% |

**NOTA:** el código de token distingue entre mayúsculas y minúsculas, y debe ser exactamente el que se muestra en la tabla. Cualquier error en el código de token produce el fallo de la solicitud.

Esta función de protección contra la falsificación de solicitudes entre centros está controlada por la casilla de verificación Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada en el perfil de la compañía. La función se activa de forma predeterminada cuando se configura la compañía para utilizar Oracle CRM On Demand y no puede desactivarla.

## Activar idiomas

Oracle CRM On Demand está disponible en varios idiomas. En los idiomas disponibles se muestran los campos de texto predeterminados incluidos con el producto, como campos y valores de listas de opciones, junto con la ayuda en línea y los tutoriales.

Sin embargo, cuando personaliza campos o valores de lista de opciones, debe introducir manualmente los equivalentes en otros idiomas, si desea que aparezcan en sus versiones traducidas. En caso contrario, aparecerán en el idioma original en texto azul rodeados de corchetes, con independencia del idioma que haya seleccionado.



Inicialmente, el único idioma activo es el seleccionado como idioma predeterminado de la compañía cuando ésta ha iniciado sesión en Oracle CRM On Demand.

Para poner a disposición de los usuarios las opciones de idiomas disponibles, debe activarlas.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

### *Para activar los idiomas*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Idiomas.
- 4 En la columna Activo, seleccione los idiomas que desea poner a disposición de los empleados.

**NOTA:** Los formatos para mostrar las fechas, horas y moneda están determinados por otras configuraciones, no por la configuración del idioma.

- 5 Guarde el registro.

## Verificar los estados de licencia y usuarios activos

Puede verificar el estado de la licencia y compararlo con el número de usuarios activos. Necesita una licencia por cada usuario activo. (Un *usuario activo* es un usuario que puede acceder a la aplicación.)

El número de licencias también determina la cantidad de datos que la aplicación puede almacenar en la compañía.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

### *Para verificar el estado de la licencia y los usuarios activos e inactivos*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la sección Información adicional de la página Perfil de la compañía, compruebe el número de usuarios activos, inactivos y con licencia.
  - Si tiene usuarios activos que ya no necesitan acceder a la aplicación, puede liberar sus licencias desactivándolas. Para obtener más información sobre la desactivación de licencias, consulte [Desactivar usuarios](#) (consulte "[Desactivación de usuarios](#)" en la página 1247)
  - Si desea adquirir más licencias, póngase en contacto con el representante de ventas de Oracle CRM On Demand.

## Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas

Oracle CRM On Demand proporciona los máximos niveles de seguridad para su compañía. Se han incorporado restricciones de seguridad para asegurar que sólo los usuarios autorizados tienen acceso a sus datos.

Asimismo, puede aplicar determinadas políticas de inicio de sesión, contraseña y autenticación para aumentar el nivel de seguridad en la compañía. Por ejemplo, puede establecer el tiempo de espera de inicio de sesión en 15 minutos para cumplir mejor las políticas de seguridad corporativas. Y si cualquiera de los usuarios olvida su contraseña, puede recibir una nueva simplemente respondiendo un conjunto de preguntas de validación. Como medida de seguridad adicional, puede especificar el número de horas que puede durar una sesión activa. Por ejemplo, puede configurar una sesión activa para que dure una hora. Cuando el usuario alcanza el límite de sesión activa e intenta realizar una acción en Oracle CRM On Demand, el usuario tiene que introducir sus credenciales de inicio de sesión antes de continuar con la sesión.

### Consideraciones de seguridad

Antes de configurar sus controles de inicio de sesión y contraseña, debe pensar cuidadosamente sus necesidades de seguridad. Algunas de las preguntas que debe responderse son:

- ¿Qué tipo de ID de usuario desea utilizar?
- ¿Por cuánto tiempo desea que sea válida para un usuario la contraseña temporal generada por el sistema?
- ¿Cuál debe ser el número máximo de intentos de inicio de sesión permitidos antes de que se bloquee la aplicación para el usuario?
- ¿Cuánto tiempo durará el bloqueo de inicio de sesión? ¿Con qué frecuencia desea que los usuarios cambien sus contraseñas?
- ¿Las nuevas contraseñas tienen que ser diferentes de las antiguas?
- ¿Cuál debe ser la longitud mínima de la contraseña?
- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responder correctamente los usuarios para poder restablecer la contraseña si la han olvidado?
- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responderse correctamente antes de que la aplicación restablezca automáticamente la contraseña del usuario?
- ¿Desea permitir a los usuarios que cambien sus ID de usuario o direcciones de correo electrónico?
- ¿Cuánto desea que dure la sesión activa de un usuario?

Cuando haya definido sus directivas de inicio de sesión y contraseñas, podrá implementarlas en las páginas de Administración de la compañía de la aplicación.

### Cambios de la configuración de contraseñas

Si realiza cambios en la configuración de las contraseñas, el sistema no validará los cambios hasta el vencimiento de las contraseñas actuales. Por ejemplo, si cambia la longitud mínima de la contraseña de siete caracteres a 10 y el usuario ya tiene una contraseña de siete caracteres, éste puede utilizar su contraseña

hasta que venza. En ese momento, el usuario tendrá que crear una nueva contraseña de al menos 10 caracteres.

Se recomienda establecer la directiva interna y seleccionar la configuración antes de añadir nuevos usuarios al sistema. Sin embargo, si debe realizar algún cambio inmediato en su directiva de seguridad, podrá restablecer todas las contraseñas de usuario. Esta acción genera un correo electrónico para todos los usuarios de la compañía en el que se les proporciona una nueva contraseña temporal. Para hacerlo, debe contar con el privilegio Restablecer contraseñas.

## ¿Qué sucede si los usuarios olvidan sus contraseñas?

Los usuarios con el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol pueden enviar una solicitud para restablecer la contraseña si la olvidan. Pueden utilizar el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand. Debe definir el número mínimo de preguntas y respuestas de seguridad que los usuarios deben proporcionar para restablecer la contraseña. Al configurar esta función, los usuarios podrán restablecer su propia contraseña de Oracle CRM On Demand sin la intervención del administrador de la compañía.

## Definir los controles de contraseñas de la compañía

Se puede definir la política de contraseñas de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, se puede configurar la política de contraseñas para que cumpla las directrices de la compañía relativas a la longitud de las contraseñas y a la frecuencia de renovación de las mismas.

### Para definir los controles de contraseñas de la compañía

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Inicio de sesión y control de contraseñas.
- 4 En la página Inicio de sesión y control de contraseñas de la compañía, introduzca la información y guarde la configuración.

En la tabla siguiente se describen las opciones.

**NOTA:** para restablecer la contraseña, los usuarios deben tener el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol de usuario. Para restablecer la contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, los usuarios deben tener configuradas las preguntas y respuestas de seguridad en el sistema.

| Valor                                       | Valores posibles | Uso |
|---|------------------|-----|
| Información de política de inicio de sesión |                  |     |

|   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| ID de inicio de sesión de compañía            | Cuadro de texto              | Es un identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, este identificador es la primera parte del ID de inicio de sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario. Cuando se crean usuarios y el tipo de ID de usuario predeterminado es ID de inicio de sesión de compañía, la parte del dominio de compañía del ID de usuario se rellena automáticamente con este valor. También se puede acceder a esta opción desde la página Perfil de la compañía.   |
| Número máximo de intentos de inicio de sesión | 3, 5 ó 10 intentos           | El número máximo de intentos de inicio de sesión fallidos que se permiten antes de bloquear la cuenta del usuario.   |
| Duración de bloqueo de inicio de sesión       | 15, 30, 60 minutos o Siempre | La duración del bloqueo de la cuenta del usuario.  |
| Duración máxima de la sesión en horas         | 0-9999 horas                 | <p>Tiempo máximo que dura una sesión de usuario activa antes de que se pida que se vuelva a introducir la contraseña. Este campo acepta enteros positivos de cero (0) a 9999.</p> <p>Para ver el valor predeterminado de este campo, vaya a la página Inicio de sesión y directivas de contraseñas en Administración de la compañía.</p> <p>Cuando utilice Oracle CRM On Demand, debe volver a introducir las credenciales de conexión cuando la sesión activa alcance su duración máxima.</p> <p>Si utiliza servicios web y termina el tiempo de espera de la sesión activa, el cliente</p> |

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
|   |                                | de servicios web debe volver a autenticarse para poder seguir utilizándolos.   |
| <b>Información de control de contraseñas</b>                  |                                |  |
| Vencimiento de las contraseñas de usuario en                  | 30, 60, 90 días, 1 año o Nunca | El período de tiempo que la contraseña de un usuario es válida. Transcurrido este período de tiempo, el usuario debe cambiar la contraseña.  |
| Longitud mínima de contraseña                                 | Número entre 6 y 10            | El número mínimo de caracteres que puede contener una contraseña.  |
| Número máximo de cambios de contraseña                        | Número entre 1 y 20            | El número máximo de veces que se puede cambiar la contraseña de un usuario durante el tiempo especificado en la configuración de Ventana de límite de cambios de contraseña. Si un usuario intenta cambiar una contraseña más veces que las especificadas, no se permitirá el cambio.  |
| Ventana de límite de cambios de contraseña                    | Número de días (entre 1 y 7)   | El período de tiempo al que se aplica el valor especificado en Número máximo de cambios de contraseña.   |
| La contraseña nueva debe ser distinta a la contraseña antigua | Casilla de verificación        | Se aplica cuando un usuario cambia su contraseña.  |
| <b>Información de autenticación</b>                           |                                |  |
| Número de preguntas de seguridad para completar               | Número entre 1 y 8             | <p>Este valor determina cuántas preguntas y respuestas de seguridad debe tener configuradas un usuario. Éstas se guardarán para utilizarlas posteriormente.</p> <p><b>NOTA:</b> los usuarios pueden configurar sus preguntas de seguridad cuando se conecten a Oracle CRM On Demand por primera vez. Los usuarios también pueden cambiar sus preguntas de seguridad en cualquier momento. Para</p> |

|   |                    |   |
|---|--------------------|---|
|   |                    | <p>obtener más información, consulte <a href="#">Configurar sus preguntas de seguridad</a> (en la página 686).</p> <p>Cuando un usuario restablece su contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, deben responder a un número de preguntas de seguridad que haya configurado.</p> <p>Puede especificar que los usuarios configuren un gran número de preguntas en lugar del número que se le solicitan responder cuando restablezcan la contraseña. Aparecerá una selección aleatoria de preguntas configuradas por el usuario para poder autenticarlo al restablecer la contraseña.</p>   |
| Número de preguntas de seguridad para responder | Número entre 1 y 8 | <p>Este valor determina el número de preguntas de seguridad que un usuario debe responder al restablecer una contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de conexión de Oracle CRM On Demand. Cuando el usuario envíe la solicitud para restablecer la contraseña, el usuario recibe un correo electrónico con un enlace a una página temporal.</p> <p>En la página temporal, el usuario debe responder al número de preguntas de seguridad especificado en este valor antes de poder restablecer la contraseña.</p> <p>El valor de este campo debe ser inferior o igual al valor de N° de preguntas de seguridad que hay que responder correctamente, ya que no se</p> |

|  |                                   |   |
|--|-----------------------------------|---|
|  |                                   | podrá pedir al usuario que responda a más preguntas de las que ha configurado.  |
| Número de días para inicio de sesión temporal válido               | Número de días (entre 1 y 14)     | Esta opción determina el número de días que es válida una contraseña de inicio de sesión temporal. Se suele enviar un mensaje de correo electrónico con información de inicio de sesión temporal cuando se añade un nuevo usuario, o cuando el administrador de la compañía o Atención al cliente restablece la contraseña del usuario. |
| Número de intentos de inicio de sesión con contraseña temporal     | Número de intentos (entre 1 y 14) | El número total de intentos de inicio de sesión que se permiten con una contraseña de inicio de sesión temporal. Si se supera este valor, la información de inicio de sesión temporal del usuario deja de ser válida y será necesario volver a restablecer la contraseña para el usuario.   |
| <b>Información adicional</b>                                       |                                   |   |
| Permitir a los usuarios cambiar el ID de usuario                   | Casilla de verificación           | Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su ID de usuario. Si la función no está activada, sólo el administrador de la compañía puede cambiar los ID de usuario.  |
| Permitir a los usuarios cambiar la dirección de correo electrónico | Casilla de verificación           | Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su dirección de correo electrónico. Si la función no está activada, sólo el administrador de la compañía puede cambiar las direcciones de correo electrónico.  |

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| Opción de sesión simultánea | Permitir con notificación,<br>Permitir sin notificación y Evitar<br>y terminar existente | <p>Esta configuración permite gestionar la forma en que Oracle CRM On Demand maneja las sesiones simultáneas mientras se utilizan credenciales de conexión.</p> <p>La opción Permitir con notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand notifica que hay otra sesión en curso que utiliza los mismos detalles de cuenta. Oracle CRM On Demand también notifica al usuario de la otra sesión.</p> <p>La opción Permitir sin notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no notifica a ningún usuario de que hay otra sesión en curso.</p> <p>La opción Evitar y terminar existente cierra la primera sesión existente y deja la segunda en curso. Se informa a los usuarios de ambas sesiones de las acciones.</p> |
|-----------------------------|--|---|

## Acerca de los calendarios fiscales

En Oracle CRM On Demand hay dos tipos de calendarios fiscales:

- **Calendario fiscal estándar:** si el año fiscal sigue el calendario normal (por ejemplo, trimestres naturales, 5-4-4, 4-4-5), puede utilizar este tipo de calendario en el perfil de la compañía.
- **Calendario fiscal personalizado:** si la compañía sigue un calendario diferente, como 4-5-4, puede definir un calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand.

Cuando se usa un calendario fiscal estándar o un calendario fiscal personalizado, el año fiscal de una compañía solamente se define una vez. Cada tipo de calendario fiscal permite automáticamente utilizar los períodos fiscales definidos en Oracle CRM On Demand.



## Calendarios fiscales estándar

Los calendarios fiscales estándar son períodos que coinciden con un calendario común, como el calendario gregoriano, y que pueden iniciarse cualquier día de cualquier mes del año. Cuando se utiliza un calendario fiscal estándar en Oracle CRM On Demand, se selecciona uno de los siguientes tipos de calendario:

- Trimestres naturales
- Modelo de calendario 4-4-5
- Modelo de calendario 5-4-4

Cuando se utilizan calendarios fiscales estándar, Oracle CRM On Demand genera automáticamente los períodos fiscales hasta el año 2020. La configuración del calendario fiscal estándar se puede ver, pero no se puede modificar. Para cambiar la definición de un calendario, es necesario ponerse en contacto con Atención al cliente. Atención al cliente rellena el calendario fiscal con datos y especifica el tipo de calendario durante la configuración de la compañía.

**NOTA:** los cambios realizados en la definición del año fiscal no se reflejarán en Informes de Oracle CRM On Demand hasta que se ejecute un ETL (extracción, transformación y carga) completo.

### *Para ver una definición de calendario fiscal estándar*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de compañía.
- 3 En la sección Configuración de la compañía, revise los siguientes campos:
  - Mes de inicio de año fiscal
  - Fecha de inicio de año fiscal
  - Tipo de calendario fiscal

**NOTA:** cuando se realizan cambios en la definición de un calendario fiscal estándar, Oracle CRM On Demand actualiza todos los datos de los informes. No obstante, Oracle CRM On Demand solamente actualiza los datos futuros de los pronósticos.

## Calendarios fiscales personalizados

Oracle CRM On Demand ofrece calendarios fiscales personalizados para las compañías que no utilizan meses de calendario estándar o calendarios fiscales comunes. El administrador de la compañía define los calendarios fiscales personalizados. Se debe crear un registro de calendario fiscal personalizado por cada año para el cual se desee crear planes de negocio, objetivos o análisis temporales en Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre la definición de calendarios fiscales personalizados, consulte [Definición de un calendario fiscal personalizado](#) (consulte "Definir un calendario fiscal personalizado" en la página 1122).

## Definir un calendario fiscal personalizado

El administrador de la compañía define el calendario fiscal en Oracle CRM On Demand que mejor se ajuste al año fiscal de la compañía. Los calendarios fiscales personalizados se reflejan en todos los informes, planes de negocio, objetivos y cuotas de usuarios.

**NOTA:** para configurar la definición del calendario fiscal personalizado, el rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para configurar calendarios fiscales personalizados para la compañía, debe:

- 1 Ponerse en contacto con Atención al cliente para activar el uso de calendarios fiscales personalizados para la compañía.
- 2 Definir los calendarios fiscales de la compañía.
- 3 Verificar que el calendario fiscal personalizado está activo en la compañía.

**PRECAUCIÓN:** después de activar la opción de calendario fiscal personalizado para la compañía, no podrá desactivar esta opción. Se recomienda que los administradores de las compañías no activen calendarios fiscales personalizados si no conocen bien las características de los calendarios fiscales de Oracle CRM On Demand.

## Calendarios y pronósticos fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, se utilizará la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía en la generación de los pronósticos. El administrador de la compañía debe definir registros de calendario fiscal personalizado antes de activar los pronósticos. Ya que los pronósticos pueden abarcar más de un trimestre de duración, puede que un pronóstico pueda incluir datos de varios años fiscales. Por lo tanto, para asegurarse de que hay suficientes datos disponibles para generar la serie de pronósticos, se debe crear un calendario fiscal personalizado para cada año en el que su compañía desee generar pronósticos. Además, los administradores de su compañía deben actualizar la definición de previsión antes de poder utilizar la nueva definición de calendario fiscal personalizado en los pronósticos. Si la definición de pronóstico no se refresca antes de la siguiente fecha de pronóstico, los pronósticos no se generarán. Para obtener más información sobre la actualización de definiciones de pronósticos, consulte [Actualización de definiciones de pronósticos](#) (consulte "Actualización de la definición de pronóstico" en la página 1410)

### *Para definir un calendario fiscal personalizado nuevo*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
- 4 En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en Nuevo calendario fiscal.
- 5 Desde el menú, seleccione el año fiscal que necesite.

El nombre del calendario fiscal se rellena automáticamente en el campo Nombre, por ejemplo, Año fiscal 2009. Este valor es de sólo lectura.

**6** Escriba la información siguiente:

- a Descripción.** Agregue información adicional acerca de la definición fiscal personalizada. El límite de este campo es de 250 caracteres.
- b Trimestre fiscal 1.** Haga clic en los iconos de agenda para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
- c Trimestre fiscal 2.** Haga clic en los iconos de agenda para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
- d Trimestre fiscal 3.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
- e Trimestre fiscal 4.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
- f Información adicional.** Haga clic en el icono de calendario para indicar el inicio del siguiente año fiscal.

**NOTA:** un año fiscal no puede tener una duración superior a 99 semanas. Si escribe en Inicio del siguiente año fiscal un valor superior a 99 semanas a partir de la fecha de inicio del año fiscal anterior, aparecerá un mensaje de error pidiéndole que escriba un valor correcto.

**7** Haga clic en Guardar.

**NOTA:** debe crear calendarios fiscales secuencialmente. Por ejemplo, debe crear el calendario fiscal para 2010 antes de crear el calendario fiscal para 2011.

La nueva definición de calendario fiscal personalizado no se reflejará en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

**Para ver los detalles de un calendario fiscal**

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3** En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
- 4** En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en el nombre del año fiscal al que corresponden los períodos fiscales que desea ver.

La página Detalle de calendario fiscal muestra los meses fiscales individuales correspondientes al año seleccionado y la fecha de inicio del siguiente año fiscal.

**NOTA:** si va a pasar de un calendario fiscal estándar a un calendario fiscal personalizado, los registros del año fiscal anterior aparecerán como de sólo lectura en la página Lista de calendarios fiscales y se eliminarán todos los registros de año fiscal futuros que genera Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre los calendarios fiscales estándar, consulte [Acerca de los calendarios fiscales](#) (en la página 1120).

### *Para editar el calendario fiscal de la compañía*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
- 4 En la página Lista de calendarios fiscales, busque el calendario fiscal que desee actualizar y haga clic en Editar.
- 5 Escriba la nueva información para el calendario fiscal y haga clic en Guardar.

Los cambios realizados en la definición del calendario fiscal personalizado no se reflejarán en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

**NOTA:** si ha definido un calendario fiscal personalizado, puede cambiarlo editando la definición del calendario existente. Sin embargo, los calendarios fiscales anteriores al año fiscal actual son de sólo lectura. Los calendarios fiscales personalizados no se pueden eliminar.

## Restablecer todas las contraseñas

Puede restablecer las contraseñas de todos los usuario (incluida la del administrador) al mismo tiempo.

**Ejemplo de uso 1.** Al configurar la aplicación, cree usuarios y establezca su estado en Activo, pero no les envíe por correo electrónico sus contraseñas. Una vez terminada la configuración y cuando la aplicación esté lista para su uso, restablezca todas las contraseñas. Con esta acción se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios activos a la vez, en los que se les notifican sus contraseñas temporales y se les da acceso a la aplicación.

**Ejemplo de uso 2.** Ha cambiado su política de control de contraseñas y desea que todos los usuarios cumplan la nueva política. Restablezca todas las contraseñas para que los usuarios tengan que cambiar sus contraseñas la próxima vez que inicien sesión.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía o Restablecer contraseñas.

### *Para restablecer todas las contraseñas*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la barra de título Perfil de la compañía, haga clic en el botón Restablecer todas las contraseñas.

Se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios, en los que se les notifican sus nuevas contraseñas temporales. Los usuarios que tienen actualmente una sesión iniciada pueden seguir trabajando, pero tendrán que introducir sus nuevas contraseñas temporales la siguiente vez que inicien sesión.

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Restablecer una contraseña de usuario](#) (en la página 1243)
- [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 1229)
- [Definir los controles de contraseñas de la compañía](#) (en la página 1115)

## Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios

Puede revisar el historial de inicio de sesión de todos los usuarios de la compañía. La página Historial de inicio de sesión muestra qué usuarios están utilizando la aplicación y cuándo. La página Historial de inicio de sesión también registra la actividad de inicio de sesión de la Atención al cliente de Oracle CRM On Demand.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

***Para revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Auditoría de recursos, haga clic en el enlace Auditoría de inicio de sesión.
- 4 Revise el historial de inicios de sesión de la aplicación.

**Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario](#) (en la página 1244)

## Restringir uso a direcciones IP.

Esta función permite a la compañía restringir el acceso al sistema a rangos de direcciones IP específicas. Puede utilizar esta función para asegurarse de que los usuarios sólo pueden acceder al sistema desde diferentes ubicaciones de red, como su oficina. Si esta función está activada, los usuarios sólo pueden conectarse a la aplicación desde máquinas que tienen direcciones IP en el rango que ha especificado.

**Antes de empezar.** Póngase en contacto con la atención al cliente para que activen el filtrado de IP de la compañía. A continuación, para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio de administración de perfil de la compañía.

### *Para restringir el uso a las direcciones IP*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 Haga clic en el enlace Configuración de seguridad.
- 4 En la página Configuración de seguridad, introduzca la dirección IP aceptables para la conexión.  
**CONSEJO:** revise la información en pantalla sobre la forma correcta de introducir la dirección IP.
- 5 Guarde el registro.

## Revisar el uso de recursos de la compañía

Puede revisar el uso de recursos de toda la compañía, incluidos los cambios en estas áreas:

- Restablecer contraseña
- Contraseña olvidada
- Contestar preguntas seguridad
- Cambiar identificador SSO
- Cambiar ID de usuario
- Cambiar dirección de correo electrónico
- Establecer contraseña
- Contraseña inicial
- Sincronizar PIM
- Fuera de línea

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

### *Para revisar el uso de recursos de la compañía*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Auditoría de recursos, haga clic en el vínculo Auditoría.
- 4 Revise el historial de uso de recursos de la compañía.

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Sincronizar con PIM](#) (consulte "[Sincronización con PIM](#)" en la página 710)

## Alertas

Haga clic en el tema en el que esté interesado:

- [Revisar las alertas](#) (en la página 38)
- [Publicar alertas para toda la compañía](#) (en la página 1127) (sólo administradores)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 76)
- [Campos de alerta](#) (en la página 1128)

## Publicar alertas para toda la compañía

Las alertas para toda la compañía se muestran en Mi página inicial de cada empleado. Puede utilizar alertas para difundir información para toda la compañía, como avisos de reuniones y cambios de directiva.

**NOTA:** Las alertas que comunican la generación de un pronóstico permanecen en Mi página inicial de los empleados durante dos días. Para ampliar el período de duración de la alerta, realice los cambios en la página [Editar alertas después de que aparezca la primera alerta](#). Para obtener instrucciones, siga el procedimiento de esta sección.

Puede vincular archivos o direcciones URL a alertas. Por ejemplo, al crear una alerta de aviso de reunión, puede agregar un vínculo a una página Web con direcciones a la ubicación de la reunión.

**Antes de comenzar.** (Opcional) Cree o busque una página Web o archivo que contenga la información que desea compartir. Asegúrese de que la ruta de acceso a la página Web o archivo sea accesible para los usuarios. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

### *Para crear o actualizar alertas para toda la compañía*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Gestión de alertas, haga clic en el enlace Alertas de la compañía.  
Se muestra la página Alertas con una lista de las alertas de la compañía.
- 4 En la página Alertas, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en el botón Nuevo.
  - Haga clic en el título de la alerta que desee editar y, a continuación, haga clic en el botón Editar.

- 5 En la página Nueva alerta o Editar alertas, complete la información requerida.
- 6 Guarde la alerta.
- 7 Para añadir un archivo adjunto a la alerta, haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.
- 8 Haga clic en el botón Añadir Archivo adjunto e introduzca la información.
- 9 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.
- 10 Para agregar una dirección URL a la alerta, haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.
- 11 Haga clic en el botón Agregar URL e introduzca la información.
- 12 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

## Campos de alerta

En la siguiente tabla se describe la información de los campos que puede ver en un registro de alerta. Si es administrador, puede ver y actualizar todos los campos de alerta. De lo contrario, sólo podrá ver un número limitado de campos de alertas.

| Campo                  | Descripción   |
|------------------------|---|
| Tratamiento            | Título de la alerta tal y como aparece en Mi página inicial.  |
| Prioridad              | Prioridad de la alerta, que se indica mediante el icono junto a Mi página inicial.  |
| Creado por             | Persona que crea la alerta. Generada por el sistema.  |
| Hipervínculo           | URL o nombre de archivo y ruta del directorio asociado a la alerta.   |
| Descripción de alerta  | Texto que aparecerá en la alerta.   |
| Fecha                  | Fecha en la que desea que empiece la difusión de la alerta por Mi página inicial.   |
| Fecha de vencimiento   | Fecha en la que desea que finalice la difusión de la alerta por Mi página inicial.  |
| Texto del hipervínculo | <p>Texto tal como aparecerá en el hipervínculo de la alerta. Es necesario si ha introducido un hipervínculo.</p> <p>Por ejemplo, para el vínculo (URL) "http://company.site/doc_2389.html", podría introducir "Direcciones de reuniones" para el texto del hipervínculo de la alerta.</p> |

**CONSEJO:** Puede crear listas filtradas para limitar el tipo de registros de alerta que se muestran a la vez. Para obtener instrucciones, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).



### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las alertas de la compañía:

- [Publicar alertas para toda la compañía](#) (en la página 1127)

## Gestión de monedas

Para que los usuarios puedan controlar y realizar el seguimiento de actividades comerciales en cualquier moneda, tiene que activar dichas monedas. En caso contrario, la única opción es la moneda predeterminada configurada para la compañía.

Si los empleados registran las transacciones en otras monedas, también tendrá que configurar los tipos de cambio entre dichas monedas y la moneda predeterminada de la compañía. La aplicación utiliza los tipos de cambio cuando acumula los ingresos para informes y pronósticos.

**PRECAUCIÓN:** Asegúrese de configurar los tipos de cambio antes de que los usuarios introduzcan las transacciones en todas las monedas activadas.

Puede especificar varios tipos de cambio para cualquier moneda activa. Cada entrada consta de la fecha de cambio y de un tipo de cambio para esa fecha. Al determinar qué tipo de cambio se debe usar para una transacción específica, la aplicación sigue estas reglas:

### Cómo Oracle CRM On Demand convierte los tipos de cambio entre la moneda predeterminada de la compañía y la moneda predeterminada del usuario

En este caso, una compañía tiene las siguientes monedas:

- La moneda predeterminada de una compañía es el dólar estadounidense (USD).
- Esta compañía tiene también activadas otras monedas: el euro (EUR) y la libra esterlina (GBP).
- Esta compañía tiene tipos de cambio definidos entre USD y EUR, y entre USD y GBP.
- El usuario introduce el ingreso por oportunidad en EUR, pero la moneda predeterminada es GBP.
- Oracle CRM On Demand realiza la conversión de EUR a GBP de la manera siguiente:
  - Primero convierte el ingreso por oportunidad a la moneda predeterminada de la compañía, es decir, de EUR a USD.
  - Luego, convierte el ingreso por oportunidad a la moneda del usuario, es decir, de USD a GBP.

### Cómo se aplican los tipos de cambio a las acumulaciones de ingresos para pronósticos

En este caso, se aplican las siguientes reglas:

- Si hay un tipo de cambio definido para la misma fecha que la transacción, utiliza ese valor de tipo de cambio.
- Si no se ha definido ningún tipo de cambio para la misma fecha que la transacción pero hay tipos de cambio definidos para las fechas previas a la transacción, se utiliza el tipo de cambio con la fecha más próxima a la fecha de transacción.

- Si no se ha definido ningún tipo de cambio para la misma fecha que la transacción y no se han definido tipos de cambio para las fechas previas a la transacción, se utiliza el siguiente tipo de cambio disponible que tenga una fecha *posterior* a la fecha de transacción.

Por ejemplo, si se introducen tipos de cambio sólo para 5/15/2004 y 8/15/2004, ocurre lo siguiente:

- Para las transacciones anteriores a 5/15/2004, se utiliza el tipo de cambio de 5/15/2004.
- Para las transacciones entre 5/15/2004 y 8/14/2004, se utiliza el tipo de cambio de 5/15/2004.
- Para las transacciones en la fecha 8/15/2004, o posteriores, se utiliza el tipo de cambio de 8/15/2004.

### Cómo se aplican los tipos de cambio a los informes

En los informes, los tipos de cambio se aplican de una manera más general que en los pronósticos. Se determina un solo tipo de cambio para cada mes, y todas las transacciones de un mes usan ese tipo. Por ejemplo, en las oportunidades, Oracle CRM On Demand usa la fecha de cierre de oportunidad más próxima a la fecha efectiva de tipo de cambio. En las conversiones de moneda para los activos, Oracle CRM On Demand utiliza el campo Fecha de compra como fecha. En los productos de oportunidad, Oracle CRM On Demand utiliza el tipo de cambio más próximo a la fecha de inicio de los ingresos del producto. En el caso de otros objetos, como los objetos personalizados 01-03, Oracle CRM On Demand utiliza la fecha de creación para determinar la fecha del tipo de cambio. En los objetos personalizados 04-15, Oracle CRM On Demand utiliza el campo Fecha de cambio.

El tipo de cambio asignado a un mes se determina de la manera siguiente:

- Si hay más de un tipo de cambio para un mes, se utiliza el que tiene la fecha más reciente en ese mes.
- Si no hay tipos de cambio para un mes, el tipo de cambio del mes se establece en el mismo tipo que el mes próximo más cercano que tenga un tipo definido.
- Si no hay tipos de cambio para los meses próximos, se utiliza el tipo de cambio del primer mes anterior.

Por ejemplo, si se definen tipos de cambio para 5/10/2004, 5/20/2004 y 8/14/2004, ocurre lo siguiente:

- El tipo de mayo de 2004 será el valor establecido para 5/20/2004 (el último tipo establecido para mayo).
- El tipo de agosto de 2004 será el valor establecido para 8/14/2004 (el único tipo establecido para agosto).
- Para abril de 2004 y los meses anteriores se asigna el tipo del 20 de mayo de 2004. Hay dos fechas para el mes de mayo.
- A junio y julio de 2004 se les asignará el tipo de agosto de 2004 (el mes próximo más cercano).
- A septiembre de 2004 y a los meses siguientes se les asignará el tipo de agosto de 2004 (no hay meses posteriores, por tanto se usa el mes anterior).

En los informes, cualquier valor que requiera la conversión entre monedas utilizará el tipo de cambio definido para el mes en el que se encuentra la transacción, calculado como se ha descrito anteriormente.

**NOTA:** Durante los pronósticos, todas las oportunidades se convierten a la moneda predeterminada de la compañía para las acumulaciones de pronósticos. Sin embargo, en los informes, los campos de ingresos se convierten al importe de la moneda del usuario final.

Tiene que esperar hasta que los datos analíticos diarios actualicen las ejecuciones cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- Se activa una nueva moneda para la compañía y se configura el tipo de cambio
- Un usuario selecciona una moneda nueva que no utiliza ningún otro usuario de la compañía (en la página Detalles personales)

La actualización genera automáticamente los tipos de cambios cruzados necesarios. Después de esto, puede ejecutar informes históricos o de tiempo real.

Cada vez que los usuarios cambian su moneda de usuario predeterminada, deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y, a continuación, iniciarla de nuevo antes que los informes muestren los datos en la moneda recién seleccionada.

**Antes de comenzar.** Para realizar los procedimientos de gestión de monedas, su rol debe incluir el privilegio Definir monedas. Además, para comprender el efecto de la configuración de monedas, lea [Acerca de configuraciones de perfil para usuarios](#) (en la página 678).

### ***Para activar monedas***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Definición de moneda.
- 4 En la página Configurar monedas, seleccione Todas las monedas en la lista desplegable.
- 5 Haga clic en el enlace Editar de la moneda que desee activar.
- 6 En la página Editar moneda, active la casilla de verificación Activo.
- 7 (Opcional) En la página Editar moneda, puede cambiar el símbolo correspondiente a la moneda.  
Por ejemplo, es posible que desee distinguir las monedas por sus códigos de moneda en lugar de por sus símbolos. Por consiguiente, puede cambiar \$ a USD, ¥ a JPY y € a EUR.
- 8 Guarde el registro.

### ***Para definir los tipos de cambio***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Tipos de cambio.

Se muestra la página Editar tipo de cambio con los últimos tipos de cambio de sus monedas activadas. Si no se ha definido ningún tipo de cambio, la página aparecerá en blanco.

**NOTA:** El campo *Moneda de destino* siempre es la moneda definida para su compañía. Debe especificar los tipos de cambio que indican a la aplicación cómo convertir cada moneda activa en dicha moneda.

**4** Para añadir un nuevo tipo de cambio para una moneda activa:

- a** Haga clic en el enlace Historial de cambio en la fila Moneda en la que desee añadir un tipo.

En la página Tipo de cambio, haga clic en Nuevo.

- b** En la página Editar tipo de cambio, complete la información.

En Tipo de cambio, especifique cuántas unidades de la *Moneda de destino* serían necesarias para comprar una unidad de la *Moneda de origen*.

Ejemplo: 1 Euro = 1,3 dólares estadounidenses.

Suponiendo que la moneda de su compañía esté establecida en dólares estadounidenses (USD), debe especificar los valores siguientes:

- Moneda de origen: EUR
- Moneda de destino: USD
- Tipo de cambio: 1.3

**5** Haga clic en Guardar.

### *Para ver un historial de tipos de cambio*

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2** En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

- 3** En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Tipos de cambio.

En la página Editar tipo de cambio, se muestran los últimos tipos de cambio de las distintas monedas.

- 4** Para ver el historial de tipos de cambio de una moneda individual, haga clic en el enlace Historial de tipo de cambio.

Se muestra un historial de los tipos de cambio.

## Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro

Puede revisar los cambios de seguimiento de auditoría realizados por los usuarios en los campos auditables de todos los tipos de registro auditables. Un seguimiento de auditoría también indica si se han creado, eliminado o restaurado tipos de registro auditables.

Para los nuevos clientes y los que actualicen Oracle CRM On Demand a esta versión, la auditoría de creación, eliminación y restauración de registros estará activada de forma predeterminada al auditar determinados campos de los tipos de registro. De lo contrario, estará desactivada cualquier auditoría de creación, eliminación y restauración de registros. Los clientes pueden cambiar posteriormente la configuración de auditoría de nivel de registro.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio de acceso al seguimiento de auditoría maestro.

### *Para revisar los cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Seguimiento de auditoría maestro.

El seguimiento de auditoría maestro muestra los siguientes valores:

- **Nº de ID.** ID de la fila de la tabla.
- **Título.** Campo de nombre del objeto.
- **Tipo de registro.** Tipo de registro que se va a auditar.
- **Fecha.** Fecha de la última auditoría del objeto.
- **Apellidos.** Apellidos del usuario.
- **Nombre.** Nombre del usuario.
- **Campo modificado.** Campo modificado en el objeto.
- **Valor anterior.** Valor anterior del registro.
- **Nuevo valor.** Nuevo valor del campo. Si cambia el campo de prioridad de la solicitud de servicio de Baja a Alta, el valor del campo Valor anterior seguirá siendo Baja y el del campo Nuevo valor, Alta. Si elimina un registro, el campo Valor anterior permanece en blanco y el campo Nuevo valor cambia a Registro eliminado.
- **Fecha y hora de actualización.** Fecha y hora de actualización del registro.
- **Información adicional.** Cualquier información complementaria relacionada con la modificación del registro.

Para obtener más información sobre el seguimiento de auditoría, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (consulte "[Personalizar seguimientos de auditoría](#)" en la página 1184).

## Acerca de las asignaciones de servicio

Puede ver todas las asignaciones de servicio de la compañía para consultar el uso actual e histórico, así como para activar alertas cuando las asignaciones alcancen los valores de umbral definidos. Atención al cliente

establece los valores de asignación de servicio para la compañía. Las asignaciones de servicio son las siguientes:

- **Asignación de operaciones de servicios web.** Determina el número de operaciones de servicios web que puede realizar una compañía en un período de 24 horas.
- **Asignación de ancho de banda de servicios web.** Determina el tamaño total en MB de los mensajes entrantes y salientes que puede utilizar una compañía en un período de 24 horas.
- **Asignación de solicitudes simultáneas de servicios web.** Determina el número máximo de solicitudes simultáneas de servicios web que puede procesar una compañía.
- **Asignación de licencias de CRM Desktop.** Indica el número de usuarios de CRM Desktop con licencia de la compañía.
- **Asignación de archivos.** Determina la asignación de archivos para la compañía, es decir, la cantidad de almacenamiento disponible para los archivos adjuntos a los registros.
- **Asignación de registros.** Determina la asignación de registros para la compañía, es decir, el número de registros de todos los tipos.

**NOTA:** los nombres y descripciones de las asignaciones de servicio se muestran en el idioma activo.

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver el valor de asignación definido, el valor de uso actual y de uso restante. Puede profundizar en una asignación de servicio para establecer una alerta para la misma. Al activar la alerta, se define un valor de umbral en una asignación de servicio, que hace que se envíe una advertencia por correo electrónico a los destinatarios especificados cuando se alcance el umbral.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede realizar un seguimiento del uso por parte de la compañía de las asignaciones de servicio a lo largo del tiempo. Puede ver el uso diario, semanal o mensual, aunque esta vista varía según el tipo de asignación. Puede exportar los datos de las asignaciones y de uso de asignaciones de la compañía con el Asistente de exportación. Para obtener más información sobre este asistente, consulte [Exportación de datos](#) (en la página 1610).

### ¿Qué ocurre si se han utilizado completamente las asignaciones?

Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para las asignaciones de servicios web, ya no se procesan más solicitudes de servicios web de Oracle CRM On Demand. La liberación de capacidad de asignación se realiza cada hora y la cantidad liberada dependerá del uso realizado en el pasado. Las nuevas solicitudes se procesarán cuando el uso actual del período de 24 horas anterior esté por debajo del valor de la asignación de la compañía.

Para evitar llegar a la asignación total de la compañía:

- Optimice los clientes de servicio web para evitar solicitudes innecesarias. Para obtener más información, consulte [Oracle Web Services On Demand Guide](#).
- Para las asignaciones de ancho de banda de los servicios web, evite realizar solicitudes innecesarias que incluyan archivos adjuntos.

Cuando el uso alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de registros, la aplicación Oracle CRM On Demand deja de interactuar con:

- Los servicios web que intentan realizar operaciones Insert, Update o InsertOrUpdate en los registros
- Las importaciones con el Asistente de importación o Oracle Data Loader On Demand

- Clientes de escritorio, como Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar de la aplicación los registros que ya no sean necesarios. Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de archivos, los usuarios no pueden cargar archivos adjuntos con:

- La aplicación Oracle CRM On Demand
- Servicios web
- Clientes de escritorio

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar los archivos adjuntos que ya no sean necesarios. Para todas las asignaciones, los usuarios pueden ponerse en contacto con el representante de ventas y adquirir más capacidad y/o licencias. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.

## Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía

Puede ver los siguientes datos para cada asignación de servicio de la compañía:

- Nombre de la asignación
- Tipo de asignación
- Unidades de asignación
- Valor establecido para la asignación por Atención al cliente
- Cantidad de asignación en uso
- Cantidad de asignación restante
- Si se activa una alerta para la asignación. Si el uso actual supera el valor de umbral, se envía una alerta por correo electrónico a los destinatarios definidos.
- Usuario que ha modificado por última vez los datos de la asignación

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede profundizar en una asignación de servicio para obtener más información sobre la asignación, por ejemplo, una descripción de la asignación y los datos de uso actual del applet Uso de asignaciones.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede ver el historial de los datos de uso de una asignación. Para obtener más información, consulte [Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio](#) (en la página 1136).

Puede hacer clic en Editar en la página Lista de asignaciones de servicio y, a continuación, establecer una alerta para una asignación. Para obtener más información, consulte [Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio](#) (en la página 1137).

**Para ver el uso de asignaciones de servicio de la compañía**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de asignaciones de servicio, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
- 4 En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver los datos de asignación de servicio para la compañía.

## Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio

En la página Lista de usos de asignaciones, puede revisar el historial de datos de uso sobre las asignaciones de la compañía. De forma predeterminada, los usos de asignaciones aparecen por fecha y se muestra el período, el tipo de asignación, el nombre de la asignación, las unidades de asignación, el uso de asignación y la fecha de creación. Puede ver los usos de asignaciones por día, semana o mes, aunque esta vista varía según el tipo de asignación.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de usos de asignaciones.

| Para   | Realice estos pasos  |
|--|--|
| Crear una nueva lista de usos de asignaciones                        | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81).                    |
| Exportar la lista  | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Exportar registros en listas</a> (en la página 90).                                |
| Gestionar las listas de usos de asignaciones                         | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en <a href="#">Página Gestión de listas</a> (en la página 87). |
| Desplazarse por la lista   | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.                                      |
| Restringir los criterios de búsqueda de la lista                     | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Refinar lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81).                        |
| Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Página Lista de vistas</a> (en la página 88).                             |
| Ordenar los usos de  | Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo  |



| Para                          | Realice estos pasos   |
|-------------------------------|---|
| asignaciones en la lista      | con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio.   |
| Mostrar más o menos registros | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver al mismo tiempo. |

## Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio

Puede establecer una alerta para una asignación de servicio de forma que, cuando el uso de asignación alcance un valor de umbral determinado, se envíe una notificación por correo electrónico a los usuarios especificados. Si se activan las alertas para una asignación de servicio, se aplican los siguientes valores predeterminados:

- **Destinatario de alerta.** Dirección de correo electrónico del contacto principal de la compañía
- **Umbral de alerta.** Setenta por ciento del valor de asignación

Para los clientes existentes, las alertas están desactivadas de forma predeterminada. Para los nuevos, están activadas de forma predeterminada.

Además de la alerta de umbral, se envía una alerta automática por correo electrónico al contacto principal o a los destinatarios especificados cuando el uso actual alcanza el valor de asignación de la compañía. Si las alertas están activadas, se envía a los destinatarios especificados el correo electrónico en el que se indica que se ha llegado al valor de asignación.

### *Para establecer una alerta para una asignación de servicio*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de asignaciones de servicio, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
- 4 En la página Lista de asignaciones de servicio, haga clic en Editar.
- 5 En la página Edición de asignación de servicio, rellene los siguientes campos:
  - **Destinatario de alerta.** Introduzca las direcciones de correo electrónico de los usuarios que recibirán la advertencia.
  - **Umbral de alerta.** Introduzca el porcentaje del valor de asignación para el envío del correo.
  - **Alerta activada.** Active esta casilla de verificación para activar el envío de correos electrónicos de alerta.

## Visualización de información sobre utilización de archivos y registros

A intervalos, Oracle CRM On Demand toma una instantánea de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía. La información se guarda durante 90 días, tras los cuales se depura de la base de datos. Para realizar un seguimiento de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía, puede ver detalles sobre:

- El número de archivos adjuntos almacenados en el momento de la instantánea
- La cantidad de almacenamiento de archivos utilizada por la compañía en el momento de la instantánea
- El número de archivos que existía para la compañía en el momento de la instantánea

**NOTA:** los archivos y registros eliminados pero no depurados de Oracle CRM On Demand no se incluyen en el cálculo de utilización de archivos y registros.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de archivos.

### *Para ver información sobre utilización de archivos*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de asignaciones de servicio, haga clic en el enlace Utilización de archivos y registros.
- 4 En la página Utilización de archivos y registros, haga clic en Resumen de utilización de archivos para abrir la página Lista de utilización de archivos.

De forma predeterminada, la página Lista de utilización de archivos muestra una lista con la utilización actual de archivos a partir de la información de la instantánea más reciente. Si desea ver la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista con todas las utilizations de archivos en la barra de título de la página de lista.

En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de archivos.

| Nombre de la columna | Descripción  |
|----------------------|--|
| Nombre de registro   | Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna.<br><br><b>NOTA:</b> si no se ha adjuntado ningún archivo a los registros de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro. |

| Nombre de la columna                  | Descripción  |
|---------------------------------------|--|
| Número de archivos                    | Número de archivos adjuntos a los registros del tipo mostrado para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea.  |
| Asignación de archivos utilizada (MB) | Cantidad, en megabytes, de almacenamiento de archivos utilizado por la compañía en Oracle CRM On Demand para almacenar archivos adjuntos para los registros del tipo mostrado en el momento de la instantánea. |
| Fecha                                 | Fecha y hora de la instantánea.  |

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de registros.

#### *Para ver información sobre utilización de registros*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de asignaciones de servicio, haga clic en el enlace Utilización de archivos y registros.
- 4 En la página Utilización de archivos y registros, haga clic en Resumen de utilización de registros para abrir la página Lista de utilización de registros.

De forma predeterminada, la página Lista de utilización de registros muestra una lista con la utilización actual de los registros a partir de la información de la instantánea más reciente. Si desea ver la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista con todas las utilizaciones de registros en la barra de título de la página de lista.

En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de registros.

| Nombre de la columna              | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| Nombre de registro                | Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna.<br><br><b>NOTA:</b> si no existía ningún registro de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro. |
| Asignación de registros utilizada | Número de registros del tipo mostrado que existía para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea.   |
| Fecha                             | Fecha y hora de la instantánea.   |

**CONSEJO:** para obtener información sobre el uso de las opciones de menú de la página Lista de utilización de archivos y Lista de utilización de registros, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

## Personalización de aplicaciones

Probablemente la compañía tenga requisitos específicos en relación con el modo en que se recopilan y registran los datos, qué terminología se utiliza y cómo debe presentarse la información para que los empleados dispongan de lo necesario para ser productivos. La personalización de aplicaciones le permite personalizar Oracle CRM On Demand para cumplir con los requisitos de su compañía, incluyendo los requisitos de diseño de páginas, administración de campos y acceso a listas.

En los ejemplos siguientes se muestran algunas formas para personalizar la aplicación:

**Ejemplo 1:** Es posible que desee que todos los representantes de ventas incluyan una dirección de correo electrónico en todos los registros de sus contactos. La mejor forma de asegurarse de que se cumple este requisito es convertir el campo Correo electrónico en un campo obligatorio. De esta forma, cada vez que alguien cree un nuevo registro de contacto no podrá guardarlo a menos que incluya una dirección de correo electrónico.

**Ejemplo 2:** Tiene dos grupos de empleados que necesitan realizar un seguimiento de información diferente en una página de cuentas. Para cumplir este requisito puede crear un diseño de página de cuentas diferente para cada grupo y proporcionar el acceso apropiado mediante la asignación de roles.

La página Personalización de aplicaciones cuenta con dos secciones:

- **Configuración de tipos de registro.** Contiene enlaces para cada tipo de registro de nivel superior. Al hacer clic en un enlace, llega a una página de personalización específica de tipo de registro. En función de la configuración de la compañía, puede que los tipos de registro específicos del sector no sean visibles en Oracle CRM On Demand. Además, puede que los registros específicos del sector requieran personalización según las necesidades específicas de la compañía. Para obtener más información sobre las tareas que puede realizar desde las páginas de personalización de aplicaciones individuales, consulte la [página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 1141).
- **Configuración de la aplicación.** Contiene enlaces a distintas funciones de personalización que no son específicas a un tipo de registro. Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos disponibles en la sección Configuración de la aplicación:
  - [Mostrar páginas Web externas en fichas](#) (en la página 1193)
  - [Creación y gestión de diseños de la barra de acción](#) (en la página 1202)
  - [Crear subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1196)
  - [Crear subprogramas Web globales](#) (en la página 1203)
  - [Carga de extensiones de cliente](#) (en la página 1206)
  - [Personalizar Mi página inicial de su compañía](#) (en la página 1209)
  - [Habilitar informes personalizados en Mi página inicial](#) (en la página 1214)
  - [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (en la página 1215) y [Agregar tipos de registro](#) (consulte "Añadir tipos de registro" en la página 1217)
  - [Cambiar el icono de un tipo de registro](#) (en la página 1217)

**NOTA:** para las funciones [Diseño de Mi página inicial](#) e [Informe personalizado de Mi página inicial](#), su rol debe incluir el privilegio [Administrar el acceso a la personalización de la página inicial](#).

**Antes de comenzar:**

- Para realizar los procedimientos de personalización de la aplicación, su rol debe incluir el privilegio Personalizar aplicación.
- Asegúrese de entender las necesidades del negocio:
  - Hable con los propietarios de los negocios para entender los procesos de negocio y las necesidades de la aplicación.
  - Determine los campos, nombres de visualización, valores de listas de selección y otros campos personalizados necesarios para satisfacer las necesidades.
  - Determine la disposición de los campos en la interfaz y cuáles se deben marcar como necesarios.
  - Utilice las plantillas Configuración de campos y Diseño de página, disponibles en el área Herramientas y plantillas del centro de asistencia y formación, para ayudarle a documentar los requisitos de personalización de la aplicación.

## Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro

Para cada tipo de registro hay una página Personalización de aplicaciones que enlaza con las tareas de personalización que puede realizar en dicho tipo de registro.

En la tabla siguiente se describen todas las secciones posibles de una página Personalización de aplicaciones y se enumeran las tareas que puede realizar cuando hace clic en los enlaces de esa sección. Las secciones mostradas dependen del tipo de registro y algunas secciones sólo son visibles si su rol incluye un determinado privilegio. En todos los procedimientos de personalización, se requiere el privilegio Personalizar aplicación.

**Nota:** En los temas a los que se hace referencia en la tabla siguiente, un marcador de posición para el nombre de un tipo de registro se indica mediante las palabras, *tipo de registro* en cursiva. Por ejemplo, si está trabajando con cuentas, substituya *tipo de registro* por *cuenta* en el texto siguiente: haga clic en el vínculo Configuración de auditorías de campos de *tipo de registro*.

| Sección                  | Tareas  | Privilegio adicional necesario |
|--------------------------|---|--------------------------------|
| Administración de campos | <p>Cambiar nombre a campos, crear campos personalizados, gestionar valores de lista de selección, especificar valores predeterminados para un campo, configurar la validación de campo y seleccionar si un campos se puede copiar o no. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p><a href="#">Acerca de la administración de campos</a> (consulte "<a href="#">Acerca de la gestión de campos</a>" en la página 1144)</p> <p><a href="#">Acerca de campos personalizados</a> (en la página 1150)</p> <p><a href="#">Crear y editar campos</a> (en la página</p> | None                           |

| Sección                              | Tareas   | Privilegio adicional necesario    |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|
|                                      | <p>1155)</p> <p><a href="#">Administración de la configuración de activación de copia</a> (consulte "<a href="#">Administración del parámetro Copia activada</a>" en la página 1159)</p> <p><a href="#">Cambiar nombre de campos</a> (en la página 1163)</p> <p><a href="#">Usar campos personalizados indizados</a> (en la página 1164)</p> <p><a href="#">Cambiar los valores de las listas de opciones</a> (consulte "<a href="#">Cambio de los valores de las listas de opciones</a>" en la página 1167)</p> <p><a href="#">Revertir a los valores predeterminados</a> (en la página 1167)</p>   |                                   |
|                                      | Definición avanzada de campos predeterminados y validación de campos   | Administración de campos avanzada |
| Administración de diseños de páginas | <p>Crear y gestionar diseños de páginas estáticas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p><a href="#">Personalizar diseños de páginas estáticas</a> (en la página 1171)</p> <p><a href="#">Personalización de diseños de ítems relacionados</a> (en la página 1170)</p> <p><a href="#">Cambiar nombre de títulos de sección de campos</a> (en la página 1174)</p> <p>Crear y gestionar subprogramas Web que se pueden usar en los diseños de páginas de detalles; consulte:</p> <p><a href="#">Crear subprogramas Web</a> (en la página 1175)</p> <p>Para obtener información sobre la gestión avanzada del diseño de páginas, consulte <a href="#">Especificación de diseños de página dinámica</a> (en la página 1188).</p> | None                              |
| Listas de opciones en cascada        | <p>Definir y administrar listas de opciones en cascada. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p><a href="#">Definir listas de opciones en cascada</a> (en</p>  | None                              |

| Sección  | Tareas  | Privilegio adicional necesario  |
|--|---|---|
|  | la página 1177)   |   |
| Administración de diseños de búsqueda          | Especificar campos dirigidos y de búsqueda y gestionar diseños de los resultados de búsqueda. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:<br><br><a href="#">Gestionar diseños de búsqueda</a> (en la página 1178)   | None  |
| Orden y acceso a listas                        | Gestionar el acceso a listas predeterminadas y el orden de presentación de cada rol. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:<br><br><a href="#">Gestionar acceso a listas y orden de listas</a> (en la página 1180)  | None  |
| Administración de diseños de páginas iniciales | Crear y gestionar diseños de páginas iniciales y especificar los informes personalizados que se van a mostrar en las páginas iniciales. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:<br><br><a href="#">Crear diseños de la página inicial de registros</a> (en la página 1183)<br><br><a href="#">Crear informes personalizados de la página inicial</a> (en la página 1181) | Personalizar aplicación – Administrar personalización de página principal   |
| Pista de auditoría personalizada               | Personalizar la pista de auditoría del campo de su compañía. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:<br><br><a href="#">Personalizar seguimientos de auditoría</a> (en la página 1184)   | Administrar la auditoría de campos<br><br>Esta función sólo está disponible para determinados tipos de registros. |
| Administración de diseños dinámicos            | Crear y gestionar diseños de páginas dinámicas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:<br><br><a href="#">Especificar diseños de página dinámica</a> (en la página 1188)  | Personalizar aplicación - Administrar diseños dinámicos   |
| Configuración de ventanas de búsqueda          | Gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda usadas con asociaciones inteligentes. Para obtener  | None  |

| Sección | Tareas  | Privilegio adicional necesario |
|---------|---|--------------------------------|
|         | <p>más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p><a href="#">Gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda</a> (en la página 1191)</p> |                                |

En algunos tipos de registro, las secciones Administración de campos y Diseño de páginas contienen enlaces para ese tipo de registro y también enlaces para el tipo de registro relacionado. Por ejemplo, la página de personalización de aplicaciones de cuentas contiene enlaces a las secciones siguientes:

- Configuración de campos de Cuenta
- Configuración de campos de Contacto de Cuenta
- Configuración de campos de Socio de cuenta
- Configuración de campos de Relación de Cuenta
- Configuración de campos de Equipo de la Cuenta

## Acerca de la gestión de campos

En Oracle CRM On Demand puede realizar las siguientes tareas de gestión de campos para los distintos tipos de registro:

- [Crear y editar campos](#) (en la página 1155)
- [Cambio de nombre de campos](#) (consulte "[Cambiar nombre de campos](#)" en la página 1163)
- [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 1167)

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para el campo que se aplicarán en la creación de registros nuevos. También puede especificar que se realice la validación de campos en el campo para asegurarse de que tiene un valor determinado.

## Acerca de la copia de campos

La mayor parte de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen una función de copia; es decir, los usuarios pueden copiar el registro actual que utilizan. Cuando un usuario hace clic en el botón Copiar en la página de detalles de registro, abre una nueva página de registro. Esta nueva página contiene todos los campos que se pueden copiar. Un usuario puede cambiar y guardar estos campos.

**NOTA:** cuando utiliza el botón Copiar, sólo se copia el registro fuente y no el ítem relacionado con los registros secundarios.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces Web, campos del sistema, campos de dirección y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.
- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Los campos de sólo lectura son campos definidos como de sólo lectura en el la configuración del campo o en el diseño de los campos.



- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.
- No se pueden copiar los siguientes campos de archivos adjuntos:
  - Archivo adjunto
  - Archivo adjunto: Nombre de archivo
  - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

Puede copiar los campos utilizando el botón Copiar en las páginas de detalles de registro en Oracle CRM On Demand. Puede activar esta configuración utilizando la casilla de verificación Copia habilitada en la página Administración de campos de la sección Personalización de aplicaciones de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la especificación de campos que se pueden copiar en Oracle CRM On Demand, consulte [Administración de la configuración de activación de copia](#) (consulte "[Administración del parámetro Copia activada](#)" en la página 1159).

## Acerca de la validación de campos

Cuando crea campos personalizados o edita definiciones de campo, puede especificar en la página de edición de campo que los campos sean necesarios o de sólo lectura. También puede especificar los valores predeterminado anterior o predeterminado posterior en los nuevos registros.

### Campos obligatorios

Hay varias situaciones en la que podría definir campos como obligatorios. Por ejemplo, su compañía puede requerir que todas las solicitudes de servicio realicen el seguimiento de la información en relación con la causa de una solicitud de servicio. En este caso, puede especificar que el campo Causa de las solicitudes de servicio sea obligatorio. De esta forma, cuando se cree o actualice un registro y se guarde, la aplicación validará que el campo Causa es NOT NULL.

Otro ejemplo podría ser que la compañía quiera disponer de una directiva de negocio según la cual si se pierde una oportunidad, de la que se había esperado unos ingresos de 100.000 dólares o más, deba realizarse el seguimiento de los motivos de la pérdida. En este caso, se define que el campo Motivo en la oportunidad sea obligatorio sólo si el campo Ingresos tiene un valor superior a 100.000. Al guardar un registro de oportunidad, la aplicación valida que el valor del campo Solicitud es superior a 100.000.

Si falla una validación, se muestra un mensaje de error, advirtiendo a los usuarios que especifiquen un valor para el campo obligatorio antes de guardar el registro. También puede especificar un mensaje de error personalizado (en el campo Mensaje de error de validación de campo) que se mostrará si falla la validación.

Cuando especifica un campo como Obligatorio, la validación se aplica a todas las interfaces, incluida la interfaz del usuario, servicios Web e importación de datos.

Los campos especificados como obligatorios en la página de edición de campo son campos obligatorios para todos los usuarios, con independencia de su rol. Si desea que un campo sea obligatorio sólo para un rol específico, podrá hacerlo si edita el diseño de página correspondiente de los campos que aún no son obligatorios. Para obtener más información sobre la edición de diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

### Campos de sólo lectura

A continuación se muestran las situaciones en las que se podrían definir los campos como de sólo lectura:

- **Campos de fuentes externas.** Por ejemplo, si su compañía realiza el seguimiento de la evaluación del crédito de una cuenta en un sistema externo, es probable que desee que esta evaluación se actualice regularmente mediante una importación durante la noche, pero desea que el campo sea de sólo lectura en la interfaz de usuario.
- **Mover un campo existente a un campo indizado personalizado.** Si desea utilizar uno de los campos indizados personalizados para un campo personalizado existente, puede especificar que los usuarios tengan acceso de sólo lectura al campo antiguo mientras desplaza los datos al nuevo campo indizado. Con esta definición de campo se evita que los datos dejen de estar sincronizados.

### Reglas de validación de campos personalizados

Puede usar el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) con el fin de crear expresiones para las reglas de validación de campos personalizados. Puede hacer clic en el icono *fx* junto al campo Validación de campos para abrir la ventana Expression Builder donde puede especificar una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 1645).

A continuación se muestran las situaciones en las que podría definir reglas de validación de campos personalizados.

- **Reforzar la directiva de negocio.** Por ejemplo, si su compañía tiene una directiva de negocio en la que un fondo de desarrollo de marketing no puede estar en vigor durante más de un año, puede definir una regla de validación en un campo Fecha final para asegurarse de que el valor del campo nunca es superior a un año desde la fecha de inicio.
- **Reforzar el formato de datos.** Por ejemplo, si su compañía usa un número de impuesto de valor añadido (IVA) en una cuenta europea, puede especificar la validación del formato de IVA correcto, en función de la dirección de facturación de la cuenta. Como otro ejemplo, puede especificar que el valor de un campo personalizado específico debe ser de cuatro dígitos, ni más ni menos.

Las siguientes circunstancias impiden que se evalúe una expresión de validación de campos:

- El campo se deja en blanco al crearse el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor no válido ya existente, y no se cambia al actualizarlo.

Si no se evalúa una expresión de validación, o si se evalúa en NULL, no se genera ningún mensaje de error. Éstos sólo se generan cuando se produce un error en la expresión de validación (es decir, la expresión se evalúa en FALSE).

Las expresiones de validación de campos asumen que el primer parámetro es el propio nombre del campo. Si, por ejemplo, utiliza una expresión de validación de campos sencilla en un campo Importe para especificar que el valor debe ser mayor que 1000, basta con introducir `>1000`. No necesita introducir `[<Importe>]>1000`. Para obtener más información sobre las expresiones más complicadas, consulte [Acerca de las expresiones](#) (en la página 1649).

### Restricciones al especificar reglas de validación de campos

No puede especificar reglas de validación de campos para estos tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos calculados internos

- Campos de ID e ID de fila

**NOTA:** Recuerde que Row\_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.

- Campos asociados

- Campos de lista de opciones de selección múltiple

- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.

- Enlaces web

- Campos de archivos adjuntos:

- Archivo adjunto

- Archivo adjunto: Nombre de archivo

- Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

## Acerca de definir valores de campo personalizados

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para los campos en el campo Valor predeterminado de la página Edición de campo.

Especificar un valor predeterminado para un campo es útil cuando necesita:

- Un valor constante para un campo. Por ejemplo, si desea que un campo Tipo de cuenta tenga un valor predeterminado de Cliente cuando se crea un nuevo registro.
- Un valor basado en fórmula como valor predeterminado. Por ejemplo, si desea que el valor predeterminado del campo Fecha de vencimiento de Solicitudes de fondos tome un valor de 6 meses después del valor del campo Fecha de creación.
- La generación de un único valor para un campo. Por ejemplo, si desea especificar una expresión para generar un número único como un ID para un campo Informe de gastos. (Este campo también es de sólo lectura.)
- Un valor predeterminado específico para un rol. Por ejemplo, en una compañía en la que la mayoría de las solicitudes de servicio (SR) las crean los representantes de servicio al cliente (CSR), se puede marcar de forma predeterminada el campo del indicador de reasignación para que si, por ejemplo, un representante de ventas abre la SR, se envíe a los CSR correspondientes en función de las reglas de asignación predefinidas.

**NOTA:** La mayoría son posibles únicamente si su rol incluye el privilegio Administración de campos avanzada.

Hay dos tipos de valores predeterminados para los campos:

- **Predeterminado automático.** El campo se rellena automáticamente con el valor especificado cuando un usuario crea un nuevo registro. Los usuarios pueden sobrescribir el valor predeterminado o aceptar dicho valor.

- **Registrar predeterminado.** El campo no se rellena automáticamente con el valor especificado cuando el usuario crea un nuevo registro, pero el campo toma el valor predeterminado especificado cuando se guarda el registro, si:
  - El usuario deja el campo en blanco,
  - El campo está oculto en el diseño
  - Las herramientas de integración no han proporcionado un valor

Predeterminado automático es el tipo predeterminado de valor para los campos. Para especificar Registrar predeterminado, active la casilla de verificación correspondiente en la página Edición de campo.

**NOTA:** los valores del campo Registrar predeterminada no se admiten en Offline client y se muestra como campos en blanco.

Los valores predeterminados de campo se aplican sólo a los nuevos registros y no a actualizaciones de registros.

Si especifica un valor predeterminado para un campo que ya tiene un valor predeterminado especificado por el sistema, su valor tiene prioridad para su compañía. Una excepción a esta regla es el campo Ingresos en los registros de oportunidad. Se ignorará cualquier valor predeterminado o predeterminado posterior que especifique para este campo porque este campo se utiliza en la generación de pronósticos basados en los ingresos de oportunidad.

No puede especificar valores predeterminados para estos tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos calculados internos
- Campos de ID e ID de fila

**NOTA:** Recuerde que Row\_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.

- Campos asociados
- Campos de lista de opciones de selección múltiple
- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.
- Enlaces web
- Casillas de verificación (valores predeterminados posteriores)
- Campos de archivos adjuntos:
  - Archivo adjunto
  - Archivo adjunto: Nombre de archivo
  - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

La siguiente tabla muestra los valores predeterminados que puede especificar para los diferentes tipos de campos en Oracle CRM On Demand.

| Tipo de campo                           | Valores válidos predeterminados  |
|---|--|
| Casilla de verificación                 | <p>S si se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es verdadero.</p> <p>N si no se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es falso.</p> <p>En blanco representa un valor indefinido para una casilla de verificación incluso si aparece desactivada</p> <p><b>Nota:</b> no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.</p> |
| Moneda                                  | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.   |
| Fecha                                   | Hoy + <i>número</i> , donde <i>número</i> representa un número específico de días. La fecha predeterminada se calcula como la fecha de hoy más el número especificado. Por ejemplo, si hoy es 1 de enero de 2008 y se especifica Hoy + 7, el valor predeterminado se establece en 8 de enero de 2008.  |
| Fecha/Hora                              | Es similar al tipo de campo de fecha, pero además se muestra la hora cuando se ha abierto el nuevo registro.   |
| Entero                                  | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.   |
| Lista de opciones de selección múltiple | No puede definir un valor predeterminado para una lista de opciones de selección múltiple.   |
| Nota                                    | Un valor de texto hasta de 16350 caracteres.   |
| Número                                  | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.   |
| Porcentaje                              | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.   |
| Teléfono                                | Un número de teléfono válido.  |
| Lista de opciones                       | El valor de la lista de opciones seleccionada será el valor predeterminado del campo.  |
| Texto (completo)                        | Un valor de texto hasta de 255 caracteres.   |
| Texto (breve)                           | Un valor de texto hasta de 40 caracteres.  |
| Enlace web                              | <p>URL válida. No se permiten expresiones ni validación. Se puede establecer un valor predeterminado mediante la página de edición Enlace web.</p> <p>El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del</p>  |

| Tipo de campo | Valores válidos predeterminados  |
|---------------|--|
|               | modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros. |

**NOTA:** si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres. Para obtener más información sobre el uso del generador de expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 1645).

Además:

- Para todos los tipos de texto, incluyendo listas de opciones, puede especificar un valor constante. Por ejemplo:  
`Estado (Tarea) = 'No iniciada'`
- En los campos de fecha puede especificar el número de días desde la fecha de hoy. Por ejemplo:  
`Fecha de vencimiento (Solicitud de fondos) = Hoy() + 180`
- En el campo Propietario puede especificar un <creador del registro> (variable) o un usuario específico.  
No se admiten las búsquedas. Debe escribir directamente en el campo.

También puede crear expresiones complejas para los valores de campos predeterminados. Puede especificar directamente una expresión en el campo Valor predeterminado o hacer clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder en la que puede introducir una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 1645).

Para utilizar Expression Builder en la gestión de campos, debe tener el privilegio Gestión de campos avanzada en el rol de usuario. Los usuarios que tienen el rol Administrador pueden activar este privilegio para su propio rol y para otros roles.

## Acerca de campos personalizados

Oracle CRM On Demand proporciona los campos predeterminados que la mayoría de las organizaciones necesitan. Sin embargo, puede encontrar que hay campos en los registros existentes que no tienen los campos correspondientes en los registros de Oracle CRM On Demand. En este caso, es posible crear nuevos campos, llamados *campos personalizados* para satisfacer las necesidades particulares de su compañía. Esta necesidad puede surgir cuando tiene registros existentes que desea importar a Oracle CRM On Demand.

Los campos personalizados:

- Se pueden utilizar en las reglas de asignación, en los informes, en las listas filtradas y en la búsqueda dirigida
- NOTA:** por razones de rendimiento, algunos campos de personalización no se pueden utilizar para ordenar listas.
- No se pueden eliminar
  - No se pueden ver hasta que se añaden explícitamente a diseños de página personalizados
  - No se heredan de un tipo de registro a otro

Por ejemplo, un campo personalizado añadido para pistas no se transmite automáticamente a las oportunidades cuando la pista se convierte en una oportunidad.

Deben asignarse los campos personalizados para registros de pistas si desea transferirlos cuando la pista se convierte en una oportunidad, cuenta o contacto.

- No puede ser visto por los demás usuarios hasta que vuelvan a iniciar una sesión
- Se les puede hacer referencia desde enlaces Web, servicios Web y otras tecnologías de integración

En la tabla siguiente se muestra el número de campos nuevos que se pueden agregar a Oracle CRM On Demand. Los datos pertenecen a los campos disponibles en la mayoría de tipos de registros; es decir, puede agregar 100 nuevos campos de listas de opciones para cuentas, 100 para contactos, 100 para oportunidades y así sucesivamente. El número máximo de valores (activos o desactivados) que puede tener una lista de opciones es 1000.

| Tipo de registro        | Casilla de verificación | Moneda | Fecha | Fecha/Hora | Entero | Lista de opciones de multiselección |
|-------------------------|-------------------------|--------|-------|------------|--------|-------------------------------------|
| Cuenta                  | 35                      | 80     | 25    | 25         | 35     | 10                                  |
| Contacto                | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 10                                  |
| Oportunidad potencial   | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 10                                  |
| Oportunidad             | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 10                                  |
| Actividad               | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 10                                  |
| Campaña                 | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Solución                | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Formación médica        | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Unidad familiar         | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Fondos                  | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Cartera                 | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Vehículo                | 70                      | 50     | 60    | 50         | 70     | 0                                   |
| Solicitud de servicio   | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 10                                  |
| Programa                | 35                      | 35     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Objeto personalizado 01 | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 10                                  |

| Tipo de registro                             | Casilla de verificación | Moneda | Fecha | Fecha/Hora | Entero | Lista de opciones de multiselección |
|--|-------------------------|--------|-------|------------|--------|-------------------------------------|
| Objeto personalizado 02                      | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 10                                  |
| Objeto personalizado 03                      | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Concesionario                                | 70                      | 105    | 60    | 50         | 70     | 0                                   |
| Producto                                     | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Activo                                       | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Solicitud de fondo                           | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Solicitud de MDF                             | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Socio del programa                           | 70                      | 50     | 60    | 50         | 70     | 10                                  |
| Ingresos                                     | 35                      | 25     | 25    | 25         | 35     | 0                                   |
| Solicitud de SP                              | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Usuario                                      | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Registro del negocio                         | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Productos de ingreso de registro del negocio | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Curso  | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Examen                                       | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Certificación                                | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Acreditación                                 | 35                      | 25     | 35    | 25         | 35     | 0                                   |
| Objetos personalizados 04 y superiores       | 35                      | 25     | 25    | 35         | 35     | 0                                   |



| Tipo de registro  | Casilla de verificación | Moneda | Fecha | Fecha/Hora | Entero | Lista de opciones de multiselección |
|---|-------------------------|--------|-------|------------|--------|-------------------------------------|
| Tipos de registro específicos del sector que no se muestran en esta tabla | 35                      | 25     | 25    | 35         | 35     | 0                                   |

| Tipo de registro        | Número | Porcentaje | Teléfono | Lista de opciones | Texto (completo) | Texto (breve) | Enlace Web |
|-------------------------|--------|------------|----------|-------------------|------------------|---------------|------------|
| Cuenta                  | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Contacto                | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 70            | 100        |
| Oportunidad potencial   | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Oportunidad             | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 70            | 100        |
| Actividad               | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Campaña                 | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Solución                | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Formación médica        | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Unidad familiar         | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Fondos                  | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Solicitud de MDF        | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Cartera                 | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Vehículo                | 68     | 60         | 30       | 200               | 60               | 105           | 100        |
| Solicitud de servicio   | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Solicitud de SP         | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Programa                | 35     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Objeto personalizado 01 | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |

| Tipo de registro  | Número | Porcentaje | Teléfono | Lista de opciones | Texto (completo) | Texto (breve) | Enlace Web |
|---|--------|------------|----------|-------------------|------------------|---------------|------------|
| Objeto personalizado 02   | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Objeto personalizado 03   | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Concesionario   | 68     | 60         | 30       | 200               | 60               | 105           | 100        |
| Producto  | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Activo  | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Solicitud de fondo  | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Socio del programa  | 68     | 60         | 30       | 200               | 60               | 105           | 100        |
| Ingresos  | 33     | 30         | 10       | 100               | 30               | 45            | 100        |
| Usuario   | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Registro del negocio  | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Productos de ingreso de registro del negocio                              | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Curso   | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Examen  | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Certificación   | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Acreditación  | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 60            | 100        |
| Objetos personalizados 04 y superiores                                    | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 90            | 100        |
| Tipos de registro específicos del sector que no se muestran en esta tabla | 35     | 30         | 20       | 100               | 30               | 90            | 100        |

## Crear y editar campos

Puede crear campos personalizados y editar las definiciones de campos existentes en la página Edición de campo de para un tipo de registro.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### Para crear campos personalizados y editar campos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
- 5 En la página Campos:
  - Haga clic en Nuevo campo si está creando un campo personalizado.
  - Haga clic en el enlace Editar del campo para editar la definición del campo.

**NOTA:** si ha editado un campo estándar y desea restablecer todos los valores editados a la configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado situado junto a los botones Guardar y Cancelar.

- 6 En la página Edición de campo, especifique un nombre mostrado.  
El nombre mostrado es la etiqueta del campo.
- 7 En la página Edición de campo, seleccione un tipo de campo si está creando un campo.

**ADVERTENCIA:** el tipo de campo no se puede cambiar una vez guardado el campo personalizado.

Las siguientes reglas se aplican a los campos personalizados, que pueden ser diferentes de las aplicadas a los campos predeterminados del mismo tipo:

| Tipo de campo                           | Longitud máxima | Notas  |
|---|-----------------|--|
| Fecha                                   | 25              |  |
| Fecha/Hora                              | 25              |  |
| Entero                                  | 10              | El rango de números enteros comprendidos entre -2147483647 y 2147483647.                   |
| Lista de opciones de selección múltiple |                 | No puede definir un valor predeterminado para una lista de opciones de selección múltiple. |
| Nota                                    | 1024            |  |

| Tipo de campo     | Longitud máxima | Notas  |
|-------------------|-----------------|--|
| Número            | 10              | El rango de números comprendidos entre - 2147483648 y 2147483647.  |
| Teléfono          | 35              |  |
| Lista de opciones | 30              |  |
| Texto (completo)  | 255             | Los campos de texto utilizan una sola línea de texto.  |
| Texto (breve)     | 100             | Los campos de texto utilizan un campo de texto de una sola línea. Sin embargo, los distintos campos tienen longitudes diferentes.  |
| Enlace web        | n/a             | <p>Los campos personalizados de Vínculo Web le permiten crear hipervínculos contextuales en los diseños.</p> <p>El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros.</p> |

- 8** En la sección Propiedades adicionales, complete los campos siguientes, si es necesario:

| Campo                | Comentarios   |
|----------------------|---|
| Obligatorio          | Active esta casilla de verificación para hacer que el campo sea obligatorio al crear o actualizar registros. Por ejemplo, puede requerir que todos los usuarios rellenen el campo Cuenta cuando estén añadiendo nuevos contactos.   |
| Valor predeterminado | <p>Introduzca un valor o una expresión directamente o haga clic en el icono <i>fx</i> para abrir la ventana Expression Builder.</p> <p>Puede agregar expresiones complejas sólo si su rol incluye el privilegio Gestión de campos avanzada. Este campo puede contener una expresión con un máximo de 1024 caracteres. Si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres.</p> <p>Si introduce el valor predeterminado directamente en este campo, el número de caracteres del valor predeterminado no debe superar el número máximo de caracteres permitido para el tipo de campo. Para</p> |

| Campo                                   | Comentarios   |
|---|---|
|   | <p>los campos de tipo de número, el valor debe estar dentro del rango de valores del campo.</p> <p>Para obtener más información sobre el establecimiento de valores predeterminados, consulte <a href="#">Acerca de la gestión de campos</a> (en la página 1144). Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar con expresiones, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (en la página 1645).</p>   |
| Sólo lectura                            | Active esta casilla de verificación para que el campo sea de sólo lectura.  |
| Copia activada                          | Seleccione esta casilla de verificación para permitir copiar este campo cuando se copie el tipo de registro utilizando el botón Copiar registro en la página de detalles de registro.   |
| Registrar predeterminado                | <p>Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.</p> <p>Active esta casilla de verificación si necesita que el campo no se rellene automáticamente con el valor predeterminado cuando se crea un nuevo registro. El valor predeterminado especificado se establece únicamente cuando se guarda el registro si el valor no lo proporciona el usuario ni las herramientas de integración.</p> <p><b>Nota: no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.</b></p>  |
| Validación de campos                    | <p>Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.</p> <p>Introduzca una expresión directamente o haga clic en el icono <i>fx</i> para abrir la ventana Expression Builder.</p> <p>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Para obtener más información sobre la validación de campos, consulte <a href="#">Acerca de la administración de campos</a> (consulte "<a href="#">Acerca de la gestión de campos</a>" en la página 1144) y, para obtener información sobre la sintaxis que puede usar para expresiones, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (en la página 1645).</p> |
| Mensaje de error de validación de campo | <p>Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.</p> <p>Especifique un mensaje de error personalizado que se mostrará además del mensaje estándar si falla la validación del campo. El mensaje puede contener sólo letras, números, espacios, comas, puntos y guiones.</p> <p>A continuación se indica cómo se muestran los mensajes de error, dependiendo de si ha especificado un mensaje de error personalizado:</p>  |

| Campo | Comentarios  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si se establece la validación de campos y no se especifica ningún mensaje personalizado: El valor introducido para '[Field]' no cumple con las reglas de validación establecidas por el administrador de la compañía. La condición de validación es '[Rule]' (código de error).</li> <li>■ Si se establece la validación de campos y se especifica un mensaje personalizado: [Custom Error Message] (código de error).</li> </ul> |

**1** Haga clic en Guardar.

Los nuevos campos añadidos aparecerán automáticamente en texto azul y entre corchetes en los otros idiomas activados (independientemente de que active o no la casilla de verificación Marcar para traducción).

**2** Para introducir manualmente el equivalente traducido del nuevo nombre o mensaje de error de validación de campo:

- a** En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
- b** Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado correspondiente o en el campo Mensaje de error de validación del campo y haga clic en Guardar.
- c** Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

**NOTA:** para que los campos personalizados se muestren en Oracle CRM On Demand Answers cuando el idioma del usuario de Oracle CRM On Demand es distinto del idioma de creación del campo personalizado, se debe traducir el campo personalizado al idioma correspondiente. Por ejemplo, si se crea en inglés un campo personalizado, un usuario de idioma alemán no verá este campo en Oracle CRM On Demand Answers a menos que se traduzca el campo a alemán.

La selección de Marcar para traducción sobrescribe tanto el nombre mostrado como el mensaje de error de validación de campo en los demás idiomas.

**3** Si ha creado una lista de opciones o una lista de opciones de selección múltiple:

- a** Haga clic en el enlace Editar lista de opciones para el campo personalizado.
- b** En el cuadro Valores de lista de opciones, escriba cada valor en una línea diferente.
- c** Guarde el registro.

**NOTA:** ahora debe mostrar los campos personalizados que ha creado para que aparezcan en los formularios de edición, detalles y creación. Los campos personalizados *no* aparecen de manera predeterminada. Para mostrar el campo personalizado, cree nuevos diseños de página si es necesario y asegúrese de que estos diseños se asignan a cada rol que tenga que ver el campo.

## Administración del parámetro Copia activada

La mayoría de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen la función de copia, es decir, los usuarios pueden copiar el registro que están utilizando en ese momento.

**NOTA:** cuando se utiliza el botón Copiar registro, solamente se copia el registro fuente, no se copian los registros secundarios del ítem relacionado.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces Web, campos del sistema, campos de dirección y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.
- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Estos son campos que se definieron como campos de sólo lectura en la configuración del campo o en el diseño de los campos.
- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.

Este tema describe cómo especificar qué campos se pueden copiar utilizando el botón Copiar en las páginas de detalle de registros de Oracle CRM On Demand.

### *Para especificar qué campos se pueden copiar utilizando el botón Copiar*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el tipo de registro para el cual desee habilitar la función de copia.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace de configuración del campo del tipo de registro.

Se mostrará una lista de los campos correspondientes al campo de tipo de registro especificado.

- 5 Busque el campo que desee editar y haga clic en el enlace Editar.

**NOTA:** si desea copiar asociaciones, seleccione la lista de opciones de asociaciones y no el ID de asociación. Todos los campos relacionados con esta asociación se copian automáticamente cuando la lista de opciones de asociación se define en Copia habilitada.

- 6 Seleccione la casilla de verificación Copia habilitada.
- 7 Haga clic en Guardar.

Estos cambios surtirán efecto la siguiente vez que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

## Configurar etiquetas de integración para campos personalizados

Las etiquetas de integración para campos personalizados son identificadores simbólicos independientes del idioma que se asignan a cada campo personalizado. Estas etiquetas son utilizadas por los parámetros de campo personalizado de Servicios Web (en la generación de archivos WSDL) y Vínculo Web. Las etiquetas

permiten a los administradores establecer un nombre de integración significativo para cada campo personalizado. Ese nombre es utilizado por los componentes de integración, de forma que los nombres de etiqueta se pueden cambiar sin afectar a las integraciones existentes. Las etiquetas de integración no son visibles para los usuarios finales.

Expression Builder utiliza etiquetas de integración. Por lo tanto, también se utilizan al crear campos y reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "Creación de reglas de flujo de trabajo" en la página 1352). Para obtener más información sobre la creación y edición de campos, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).

**ADVERTENCIA:** No cambie las etiquetas de integración una vez configuradas. De lo contrario, corre el riesgo de perder alguna de las tecnologías a las que hacen referencia dichas etiquetas.

### *Para establecer la etiqueta de integración para un campo personalizado*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
- 5 En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Cambiar nombres a campos.
- 6 En la página Cambiar nombres a campos, haga clic en el botón Avanzado.
- 7 Actualice la etiqueta de integración.

**CONSEJO:** Para la etiqueta de integración, utilice un nombre corto y descriptivo que permita identificar fácilmente el campo personalizado. Esta etiqueta se utiliza en Servicios Web, Vínculos Web y otras tecnologías de integración (archivos WSDL en Servicios Web y parámetros de URL en Vínculos Web).

## Configurar enlaces Web

Un *vínculo Web* es un campo personalizado que permite colocar un hipervínculo a un sitio Web externo o aplicación Web en un registro de Oracle CRM On Demand. Puede usar un campo personalizado de vínculo Web para proporcionar a los usuarios una manera cómoda de desplazarse a otra página Web, incluida otra página de Oracle CRM On Demand. Puede crear campos personalizados de vínculos Web para cualquier tipo de registro. Por ejemplo, puede definir un campo de vínculo Web para el tipo de registro de cuenta que actualiza los detalles de la cuenta con valores de otra aplicación. Al igual que con cualquier otro campo personalizado, debe agregar campos de vínculos Web a los diseños de páginas de registro para que los puedan ver los usuarios.

Puede configurar un vínculo Web para que simplemente abra otro sitio Web. También puede configurar el vínculo Web para que pase información específica del registro de Oracle CRM On Demand como un parámetro de la dirección URL. Por ejemplo, puede crear un campo de vínculo Web para pasar la información de dirección desde un registro de cuenta a un sitio Web que proporciona asignaciones específicas de direcciones. Cuando el usuario hace clic en el vínculo Web en el registro de cuenta, se abre una asignación de su ubicación de cuenta.



Puede configurar el vínculo Web para que sólo aparezca en determinadas circunstancias. Por ejemplo, puede especificar las condiciones que se deben cumplir antes de que se muestre el vínculo Web y puede configurar el vínculo para que sólo aparezca en las páginas de detalles para evitar que los usuarios hagan clic en el vínculo en las páginas de edición.

**NOTA:** el contenido de los campos de enlaces Web no se puede transmitir a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

**Antes de comenzar.** Para configurar los campos de vínculos Web, debe estar familiarizado con la sintaxis de la dirección URL de destino.

### *Para configurar el vínculo Web*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
- 5 Si todavía no existe el campo de vínculo Web, cree un campo de vínculo Web personalizado como se describe en [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).
- 6 En la página Campos, haga clic en el enlace Editar vínculo Web del campo personalizado.
- 7 En la página Editar vínculo Web, rellene la información en Propiedades de ventana:
  - a En Texto para mostrar, introduzca la etiqueta (nombre mostrado) del hipervínculo que los usuarios verán en el diseño.

Ejemplo: Pulse aquí para el símbolo ticker (subrayado).

También puede incluir parámetros contextuales en el campo Texto para mostrar situando el cursor en dicho campo y seleccionando la lista Campos de usuario o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en el campo Texto para mostrar (designado por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual.

**NOTA:** Si el texto para mostrar es demasiado largo para ajustarse al diseño, se concatenará. Además, la información de todas las variables se agrega en tiempo de ejecución.
  - b Seleccione el comportamiento de Oracle CRM On Demand cuando un usuario haga clic en el hipervínculo:
    - **Abrir en ventana actual.** Abre la página del hipervínculo en la ventana actual y sustituye la sesión actual de Oracle CRM On Demand.
    - **Abrir ficha de Web personalizada.** Abre la página del hipervínculo en una ficha Web personalizada. Seleccione la ficha Web necesaria en la lista Ficha de Web personalizada objetivo.
    - **Abrir en ventana nueva.** Abre la página del hipervínculo en una ventana nueva sin variar la ventana actual de Oracle CRM On Demand. Active la casilla de verificación Actualización de

ventana principal si desea actualizar la ventana principal una vez que el usuario cierre la ventana nueva.

- c En Opciones de visualización, seleccione Página Detalles, Página Editar o Ambos, en función de si desea que el vínculo Web aparezca sólo en las páginas de detalles, sólo en las páginas de edición o en ambas.

**8** Rellene la información en Propiedades de vínculo:

- a En Condición de enlace activo, introduzca una expresión para una condición que controle si el enlace Web está activo en las páginas de edición y detalle. Puede hacer clic en el icono fx junto al campo Condición de enlace activo para abrir la ventana Generador de expresiones en la que puede especificar una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 1645).

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo está activo si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre está activo. Si la introduce y no se cumple la condición, el vínculo Web todavía se muestra, pero no está activo.

- b En Mostrar condición de vínculo, introduzca una expresión para una condición que controle si el vínculo Web es visible en las páginas Detalle y Editar.

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo se muestra si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre se muestra.

Lo siguiente se aplica a las expresiones en los campos Mostrar condición de vínculo y Condición de enlace activo.

- **Página Nuevo.** Las expresiones visibles y activas no se evalúan para las páginas nuevas. Se definen de forma predeterminada en TRUE. La única manera de desactivar el vínculo es hacer la expresión explícitamente FALSE.
- **Página Editar.** Las expresiones visibles y activas se definen de forma predeterminada en TRUE. Sin embargo, puede utilizar el generador de expresiones para agregar una nueva expresión.
- c En URL, introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**NOTA:** también puede incluir parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista Campos de usuario o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor.

Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el enlace.

**NOTA:** Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador cuando hagan clic en el vínculo Web.

- 9 En Campos de usuario, seleccione una opción en la lista Campos de usuario para agregar campos de parámetros de usuario al campo URL o al campo Texto para mostrar en la posición actual del cursor.  
 Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista, se inserta %%%User id%%% en URL o en Texto para mostrar, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de usuario del usuario que ha iniciado la sesión.
- 10 En campos de *tipo de registro* sitúe el cursor en el campo URL o en Texto para mostrar, según dónde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista.  
 Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%% en URL o en Texto para mostrar, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.  
**NOTA:** El marcador de posición de un tipo de registro se indica mediante las palabras *tipo de registro* en cursiva. Por ejemplo, *tipo de registro* hace referencia al tipo de registro donde agrega el campo personalizado de vínculo Web. Por ejemplo, si está editando un vínculo Web para un registro de contacto, este campo aparece en la lista Campos de contactos.
- 11 Haga clic en Guardar.
- 12 Agregue el campo de enlace Web al diseño de página de *tipo de registro*, como se describe en [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

## Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración

La adición de campos personalizados de vínculos Web a Oracle CRM On Demand permite varias oportunidades nuevas de integración. Puede crear una integración basada en la interfaz de usuario, en los sistemas locales o externos que permita a los usuarios desplazarse directamente al contenido desde Oracle CRM On Demand.

A continuación se muestran algunos ejemplos:

- Cree un enlace a un sitio Web financiero basado en el símbolo de la cuenta que devuelve una gráfica de cotizaciones de la cuenta.
- Cree un enlace a un sistema interno que usa Servicios Web y cree una vista compuesta de los datos de varias soluciones locales y alojadas relevantes para la cuenta actual.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo crear vínculos Web, consulte [Configurar enlaces Web](#) (en la página 1160).

## Cambiar nombre de campos

Para utilizar una terminología que resulte familiar a los empleados, puede cambiar los nombres de los campos. Por ejemplo, puede cambiar la etiqueta del campo Nombre de cuenta por el de Nombre de compañía.

**NOTA:** los nuevos nombres para mostrar del campo tardan entre 30 y 60 minutos en aparecer en los informes y en los datos analíticos.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### *Para cambiar el nombre de un campo*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 5 En la página *Tipo de registro*, haga clic en el botón Cambiar nombres a campos.
- 6 En la columna Nombre mostrado, edite el nombre del campo.
- 7 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

**NOTA:** Si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir.

Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, también se marcará para traducción el mensaje de error de validación de campo (de la página Edición de campo) si existe un mensaje de error. El campo Mensaje de error de validación de campo sólo es visible para aquellos usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administración de campos avanzada.

- 8 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:
  - a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
  - b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.
  - c Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

- 9 Haga clic en Guardar.

## Usar campos personalizados indizados

Para optimizar el rendimiento de Oracle CRM On Demand, puede utilizar campos personalizados que han sido optimizados para tipos de registros concretos. Estos campos optimizados, que se llaman *campos personalizados indexados* son campos especiales que mejoran el tiempo de respuesta durante la búsqueda o la ordenación en una determinada lista. Los campos personalizados indexados se configuran previamente en la base de datos de Oracle CRM On Demand. Puede cambiar los títulos de estos campos, pero no puede cambiar las etiquetas de integración.

**NOTA:** opcionalmente, puede migrar los datos desde campos personalizados a campos personalizados indexados para aumentar el rendimiento de las listas para usuarios. Para migrar los datos existentes a los tipos de registros disponibles, utilice servicios Web o la función de exportación/importación de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la exportación e importación de datos, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421). Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte [Integrar servicios Web](#) (en la página 1614).

Los campos personalizados indexados se fijan previamente de forma predeterminada con la palabra *Indexado*. Los siguientes tipos de registro no admiten los campos personalizados indexados:

- Evaluación
- Libro
- Usuario

En la tabla siguiente se muestran los tipos de registro que admiten campos personalizados indexados:

| Tipos de registros que admiten campos personalizados |   |
|--|---|
| Actividad  | Producto                                |
| Unidad familiar                                      | Programa de socios                      |
| Solicitud de fondo                                   | Fondo                                   |
| Usuario  | Historial de servicio de vehículos      |
| Contacto de vehículo                                 | Historial de ventas de vehículos        |
| Vehículo   | Objetos personalizados 1-3              |
| Destinatario de la campaña                           | Vehículo                                |
| Concesionario  | Categoría de producto                   |
| Activo   | Nota                                    |
| Usuario de citas                                     | Contacto de cita                        |
| Usuario de tareas                                    | Contacto de tarea                       |
| Cita, Tarea y Llamada                                | Solución                                |
| Solicitud de servicio                                | Oportunidad potencial                   |
| Campaña  | Evento de formación médica              |
| Rol de contacto de oportunidad                       | Ingresos de productos de la oportunidad |
| Oportunidad  | Producto                                |
| Objetos personalizados 1-3                           | Equipo del contacto                     |
| Contacto   | Campaña                                 |
| Ítems promocionales distribuidos                     | Detalle de producto de visita           |

| Tipos de registros que admiten campos personalizados |        |
|--|--------|
| de visita  |        |
| Equipo de la cuenta                                  | Cuenta |
| Mejor horario de contacto                            |        |

Cada tipo de registro de la tabla tiene los siguientes campos personalizados indexados:

- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Fecha indexada
- Número indexado
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4
- Lista de opciones indexada 5
- Lista de opciones indexada 6
- Texto completo indexado
- Texto corto indexado 1
- Texto corto indexado 2

Todos los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen los siguientes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Fecha indexada
- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4
- Lista de opciones indexada 5

**Excepciones:** para todos los objetos personalizados, algunos campos utilizan convenciones de nomenclatura diferentes a los que se muestran en las tablas anteriores:

- Lista de opciones indexada 6 = Tipo
- Texto breve indexado 1 = Búsqueda rápida 1

- Texto breve indexado 2 = Búsqueda rápida 2
- Texto completo indizado = Nombre

#### ***Para usar campos personalizados indizados***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
- 5 En la página Campo del *tipo de registro*, haga clic en Cambiar nombre a campos y cambie el nombre de los campos personalizados indexados según corresponda para su compañía, consulte [Cambiar nombre de campos](#) (en la página 1163).

## **Revertir a los valores predeterminados**

Puede revertir todos los nombres de campos renombrados a sus nombres originales. (La opción predeterminada no afecta a los campos personalizados ni a los valores de la lista de opciones agregada. No revierten a sus valores predeterminados.)

**Antes de comenzar** . Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

#### ***Para revertir la configuración a sus valores predeterminados***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 5 En la página *Tipo de registro*, haga clic en el botón Cambiar nombres a campos.
- 6 Haga clic en el botón Predeterminado.

## **Cambio de los valores de las listas de opciones**

Algunos campos muestran una lista desplegable de valores predefinidos que puede elegir el usuario. Esta lista de valores se denomina *lista de opciones*. Por ejemplo, los valores de la lista de opciones del campo Área de las solicitudes de servicio pueden ser Producto, Instalación, Mantenimiento y Capacitación.

Puede agregar, editar y volver a ordenar valores de las listas de opciones por campos. Las listas de opciones deben contener al menos un valor, pero el número máximo de valores (activos o desactivados) de una lista de opciones es de 1000.

El sistema no permite cambiar los valores de listas de opciones utilizados en pronósticos y métricas de informe. Sin embargo, le permite cambiar otros valores de listas de selección que se utilizan como base de listas estándar que aparecen en otras áreas de la aplicación. Para esas listas estándar, la aplicación sigue incluyendo los registros que cumplen los criterios, independientemente de los valores de lista de selección renombrados. Para obtener más información, consulte [Acerca de campos, listas de opciones y métricas](#) (en la página 1220).

Después de crear una nueva lista de opciones, un valor inicial denominado *<Sin valor>* estará disponible automáticamente en la lista de opciones. Este valor se utiliza para comunicar a los usuarios que los valores aún no existen en la lista de opciones, en caso de que el campo se agregue a un diseño de página antes de agregar valores reales a la lista. El valor predeterminado *<Sin valor>* desaparece de la lista de selección cuando se agrega un valor personalizado a la lista de opciones.

**PRECAUCIÓN:** no utilice el valor predeterminado *<Sin valor>* como parte de una nueva lista de opciones o lista de opciones en cascada. Al utilizar el valor de esta forma, puede provocar errores en Oracle CRM On Demand. Si desea seguir teniendo disponible la opción *<Sin valor>* en la lista de selección, debe agregarla como un valor personalizado.

Como práctica recomendada, no cambie el nombre o vuelva a utilizar los valores de lista de opciones existentes. En su lugar, desactive los antiguos valores de lista de opciones, cree un nuevo valor de lista de opciones y realice una importación o una actualización masiva (o bien, servicios web) para cambiar todos los valores de registro a los nuevos valores de lista de opciones. Si cambia un valor de la lista de opciones, debe verificar que el valor se actualiza y cambia para cada registro individual ya que Oracle CRM On Demand no las implementa automáticamente.

**NOTA:** En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja.

Si cambia los valores predeterminados de la lista de opciones para el campo Prioridad del registro de actividad, puede que no se muestre ninguna flecha en dicho campo en las listas de tareas.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### ***Para cambiar las listas de opciones***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 5 En el campo *Tipo de registro*, haga clic en el enlace Editar lista de opciones del campo cuyos valores desea personalizar.



**NOTA:** debido a una codificación especializada, no se admite la personalización de la lista de opciones de Tipo de transacciones de muestra, Tipo de visita a la cuenta y Tipo de visita al contacto de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

**6** En la ventana Editar lista de opciones:

- Para cambiar un valor existente, introduzca el nuevo valor en el campo Valores de lista de opciones o desactive el valor anterior para crear uno nuevo.

**NOTA:** si desea que este nombre actualizado aparezca en las listas de opciones de otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marca de traducción. En los otros idiomas, este nombre actualizado aparecerá en texto azul con corchetes hasta que introduzca manualmente las traducciones. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de qué términos hay que traducir.

Si no activa Marca de traducción, los otros valores de lista de opciones no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

- Para añadir un nuevo valor, introduzca la información en la fila que aparece en la parte inferior de la lista.

Para añadir valores nuevos adicionales, haga clic en Guardar y crear nuevo.

Los nuevos valores de lista de opciones añadidos aparecerán automáticamente en texto azul y entre corchetes en los otros idiomas activados (independientemente de que active o no la casilla de verificación Marcar para traducción).

- Para eliminar un valor, active la casilla de verificación Desactivado. Para ocultar o mostrar los valores desactivados, haga clic en Ocultar desactivado y Mostrar desactivado, respectivamente.

**ADVERTENCIA:** al desactivar valores, se ocultan también las versiones traducidas a otros idiomas.

- Para reorganizar el orden de presentación de los valores de lista de opciones, cambie los números en la columna Orden.

**CONSEJO:** conviene introducir los números con intervalos entre sí, como 10, 20, 30, etc. De esa forma, podrá agregar valores en mitad de la lista de opciones sin necesidad de reorganizar toda la lista.

- Para reorganizar los valores de lista de opciones en orden alfabético, haga clic en el botón Guardar y ordenar alfabéticamente.

**7** En la ventana Editar lista de opciones, haga clic en Guardar y cerrar.

**8** Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo valor de lista de opciones:

- a** En la página Campos, seleccione el idioma en la lista desplegable Traducir a idioma.
- b** Haga clic en el enlace Editar lista de opciones apropiado.
- c** Escriba la traducción y haga clic en Guardar.

**NOTA:** para ayudarle a identificar el valor de lista de opciones durante la edición, la aplicación muestra el ID interno y el valor predeterminado específico del idioma. Si edita un valor de lista de opciones equivocado, la lista de opciones dejará de estar sincronizada entre los distintos idiomas.

## Personalización de diseños de ítems relacionados

Puede personalizar los diseños de páginas para mejorar el aspecto de Oracle CRM On Demand. La funcionalidad de diseño para ítems relacionados permite personalizar un diseño de lista relacionada para la mayoría de tipos de registro, excepto equipos, para mostrar los campos especificados. Puede seleccionar campos de listas relacionadas y algunos campos principales. Puede seleccionar los campos que desea que aparezcan y especificar el orden de los campos que responda a sus necesidades de negocio. Sin embargo, no puede seleccionar el número de filas mostradas ni especificar los campos de ordenación.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

El procedimiento siguiente explica cómo personalizar el diseño de ítems relacionados.

### *Para personalizar el diseño de ítems relacionados*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 Haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro que desee.
- 4 En la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en el vínculo Diseño de información relacionada que desee para el tipo de registro seleccionado.  
Aparecerá la página Sección de información relacionada.
- 5 En la sección Configuración de información relacionada, seleccione el tipo de información relacionada que desea personalizar.  
Aparecerá la página Diseño de información relacionada para el tipo de información relacionada seleccionada.  
  
**NOTA:** los ítems de la sección Configuración de información relacionada varían según el tipo de registro seleccionado.
- 6 Realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Editar para modificar un diseño existente.
  - Haga clic en Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
  - Haga clic en Copiar para copiar un diseño existente.Aparecerá el Asistente de diseño de información relacionada que le guiará durante todo el proceso.
- 7 En el paso 1 Nombre del diseño, introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional) y haga clic Siguiente.
- 8 En el paso 2 Configuración de campos, seleccione los campos de la lista Campos disponibles y haga clic en las flechas arriba y abajo, situadas junto a la lista Campos seleccionados, para organizarlos en el orden que desee.
- 9 Haga clic en Finalizar.

## Personalizar diseños de páginas estáticas

El aspecto de una aplicación resulta esencial para su adopción por parte de los usuarios, y una manera de conseguir el aspecto correcto es personalizando los diseños de página. Como parte del proceso de personalización, se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

- Añadir campos personalizados en los formularios de edición, detalles y creación.
- Establecer campos necesarios en los formularios de edición y creación.
- Añadir u ocultar secciones en las páginas de detalles.

Puede hacer que las secciones no estén disponibles (ocultas) para los empleados o puede hacerlas disponibles, aunque ocultas inicialmente.

Hay dos métodos para personalizar los diseños de páginas. Para definir los diseños de páginas estáticas, defina campos específicos por rol, o los diseños de páginas dinámicas que cambian en función del tipo de registro creado. Los diseños de páginas dinámicas también se pueden asignar por rol.

**NOTA:** puede crear diseños de página para correos electrónicos, mensajes de voz y llamadas en Oracle Contact On Demand. No se admiten los diseños dinámicos en Oracle Contact On Demand.

Puede crear nuevos diseños para cada tipo de registro y luego asignar un diseño de páginas de cada tipo de registro a un rol de usuario. Cuando un usuario con ese rol inicia una sesión, el usuario ve el diseño personalizado para su rol y para cada tipo de registro. Por ejemplo, se pueden crear dos diseños de página para oportunidades: un diseño simplificado para los representantes de servicio, que muestra únicamente los campos más importantes y otro diseño para los representantes de ventas de campo, que muestra muchos más campos, y asignar los distintos diseños a los diferentes roles. Los usuarios que no estén asignados al rol de representante de servicio ni representante de ventas de campo verán el diseño predeterminado de la página de oportunidades. También, puede crear dos diseños de páginas para contactos, como que el campo Cuenta sea obligatorio cuando los representantes de servicio añaden nuevos contactos, pero que no sea obligatorio cuando los gestores de servicio añaden nuevos contactos.

Si no asigna un diseño de página personalizado a un tipo de registro para un rol determinado, se utiliza la página predeterminada de ese tipo de registro.

Al personalizar un diseño de página, se determinan los siguientes aspectos:

- Los campos que aparecen en la página
 

Para que los campos personalizados aparezcan, es necesario añadirlos a los diseños de página. Después de esto, los usuarios con roles asignados al diseño de página personalizado verán los campos en la página de edición, en la página de detalles y el formulario de creación (en la barra Acción).
- Dónde aparecen los campos en la página
- Cuáles son los campos necesarios
- Cuáles son los campos de sólo lectura
- Qué tipos de registros enlazados se muestran en las secciones de información relacionada en la página de detalles.
 

Por ejemplo, puede establecer que los contactos enlazados se muestren en la página Detalles de la cuenta.
- Cuántas secciones de página deben aparecer y con qué encabezados.

Puede copiar diseños estándar, pero no puede editarlos ni eliminarlos. Puede eliminar diseños personalizados, a no ser que estén asignados a un rol o a un diseño dinámico.

### Consideraciones sobre los campos en los diseños de página.

Al crear los diseños de página, tenga en cuenta que:

- Algunos campos de registros son importantes en los cálculos de informes y pronósticos. Para reforzar el uso consistente de estos campos, se marcan si es necesario. No puede cambiar el indicador necesario en estos campos cuando personaliza un diseño de página. Tampoco puede quitarlos de un diseño de página.
- Si se quitan los campos de un diseño de página, pueden afectar a cómo se utilizan los registros. Por ejemplo, si quita los campos Estado y Publicar en los registros de soluciones, los empleados que tengan ese diseño de página no pueden aprobar soluciones ni ponerlas a disposición de otros.
- Los diseños de página y privilegios de rol se pueden utilizar para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o refine una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver, de la siguiente forma:
  - Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda está activado en el rol de usuario, el usuario puede buscar todos los campos y mostrarlos en los registros devueltos.

**NOTA:** se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si este privilegio no está activado en el rol de usuario, el usuario puede buscar y visualizar sólo los campos que se muestran en el diseño de la página Detalle asignada al rol de usuario para ese tipo de registro.

**NOTA:** si los diseños de página se crean y asignan al rol de usuario, éste puede buscar y mostrar todos los campos que se muestran en los distintos diseños de página dinámica asignados al rol de usuario.

Cuando un usuario exporta una lista, el privilegio Lista - Exportar campos mostrados está activado en el rol de usuario, pero el privilegio Lista - Exportar todos los campos no está activado, por lo tanto, el usuario puede exportar los campos que aparecen en la lista, pero no puede exportar todos los campos en los registros de la lista.

- Las direcciones están agrupadas de forma que el campo y sus etiquetas reflejan la convención de nomenclatura de cada país. Por lo tanto, en algunos tipos de registro no se pueden separar las líneas de dirección individuales. En su lugar, seleccione el campo que contiene el grupo de líneas de dirección (opción de dirección única). Esta opción sustituye los campos individuales que podía seleccionar en las versiones anteriores, como Calle, Municipio o Distrito postal. Por ejemplo, para las oportunidades potenciales, el campo Facturación aparece en los pasos Configuración de campos y Diseño de campos del Asistente de diseño de páginas. El campo Facturación incluye todos los campos de Dirección de facturación.

### Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### Para crear un diseño de página

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.

- 5 En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el vínculo Editar de un diseño existente para modificarlo.
- Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
- Haga clic en el vínculo Copiar para copiar un diseño existente.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas, que le acompañará durante el proceso.

**NOTA:** el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el vínculo Diseño de la página en el que haga clic.

- 6 En el paso 1 Nombre de diseño, introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional).
- 7 En el paso 2, Configurar campos, seleccione las características de los campos.

Active la casilla de verificación Obligatorio de aquellos campos que desea que sean obligatorios.

Active la casilla de verificación Sólo lectura en aquellos campos que desea que sean de sólo lectura.

**PRECAUCIÓN:** asegúrese de que no quita un campo obligatorio de un diseño de página. Si lo hace, cualquiera que tenga ese diseño no podrá crear ni editar un registro de ese tipo.

- 8 En el paso 3, Diseño de campos, puede hacer lo siguiente:

- Mueva los campos de la lista Campos disponibles del *tipo de registro* a las distintas secciones del área Organizar el diseño de la página de *tipo de registro*.

Asegúrese de mover los campos personalizados y los campos específicos que desea añadir a los formularios.

- Reorganice la información.

**NOTA:** estos cambios afectan a todos los formularios de ese tipo de registro cuando un usuario con el rol adecuado visualiza las páginas. Algunos campos incluyen un grupo de campos o campos de varias líneas. Evite mover estos campos, ya que la información podría solaparse con otros campos en el diseño final. Por eso, la aplicación no permite mover campos de texto de varias líneas como Descripción.

La aplicación utiliza una plantilla de direcciones que proporciona los campos específicos para cada país. Para obtener más información, consulte [Acerca de países y asignación de direcciones](#) (en la página 1425).

- 9 En Información relacionada en el paso 4, puede:

- Añadir o quitar secciones que aparecen en las páginas de detalles. Las secciones son áreas donde los usuarios pueden enlazar registros con el registro actual.

Por ejemplo, si no desea que los empleados puedan enlazar productos a oportunidades, asegúrese de que la sección Productos no aparece en el cuadro Información disponible o que se mostrará.

**NOTA:** los usuarios pueden cambiar esta configuración predeterminada mediante el enlace Editar diseño en la página Detalle para su aplicación. Después de que los usuarios hayan editado sus diseños personales, no verán los nuevos cambios en la información relacionada hechos por el administrador de la compañía hasta que vuelvan a editar los diseños.

- Cambiar el orden de las secciones en las páginas de detalles.

**NOTA:** estos cambios afectan a todas las páginas Detalle de ese tipo de registro cuando un usuario con el rol personalizado adecuado visualiza las páginas.

- 10 En el Paso 5, Diseño de información relacionada, seleccione el diseño adecuado de información relacionada para cada una de las secciones de información relacionada de la página.

**NOTA:** el diseño predeterminado para cada sección de información relacionada es el estándar. Si ya ha creado diseños de información relacionada personalizados, puede seleccionarlos en la lista. Para obtener más información sobre la creación de diseños de información relacionada, consulte [Personalizar diseños de elementos relacionados](#) (consulte "[Personalización de diseños de ítems relacionados](#)" en la página 1170).

- 11 Haga clic en Finalizar.

- 12 Asignar el diseño de página de este tipo de registro a los roles de usuario si es necesario, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

## Cambiar nombre de títulos de sección de campos

En las páginas de edición y detalles, los campos se agrupan en secciones. Para usar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar el nombre de los títulos sobre los grupos de campos en las páginas de edición y de detalles. En la página inicial de la cuenta, por ejemplo, puede cambiar Información básica de la cuenta a Perfil de la cuenta.

No puede cambiar el nombre de las secciones en los diseños estándar. Debe crear uno nuevo y cambiar el nombre de las secciones en el diseño personalizado.

Las secciones que no tienen campos no aparecen en la página de detalles.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### *Para cambiar el nombre de una sección*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
- 5 En la página Diseño de página del *tipo de registro*, haga clic en Editar secciones.
- 6 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.

- 7 En Nombre mostrado, escriba el nombre que desea usar.
- 8 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

**NOTA:** Si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir.

Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

- 9 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:
  - a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
  - b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.
  - c Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

## Crear subprogramas Web

Puede incrustar contenido Web externo creando un subprograma Web personalizado que aparece en una página inicial o en la página Detalles de un tipo de registro.

Cuando crea un subprograma Web, debe agregarlo a un diseño de página de una Página inicial o una página Detalles. Para que los usuarios puedan ver el diseño de página, debe asignarlo a un rol de usuario adecuado.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados.

### *Para crear un nuevo subprograma Web*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Gestión de diseños de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
- 5 En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en el vínculo Editar de un diseño existente para modificarlo.
  - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

- Haga clic en el vínculo Copiar para copiar un diseño existente.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas, que le acompañará durante el proceso.

**NOTA:** el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el enlace Diseño de la página en el que haga clic.

- 6 En la sección Gestión de diseños de páginas, haga clic en el enlace de applet Web de tipo de registro.
- 7 En la lista de subprogramas del *tipo de registro*, haga clic en Nuevo.
- 8 En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos.

| Campo     | Comentarios   |
|-----------|---|
| Nombre    | Especifique un nombre. El valor del campo de nombre aparecerá en la barra de título de la sección Información relacionada.                      |
| Ubicación | Seleccione Página inicial o página Detalles, en función de si va a aparecer el contenido externo en una página inicial o en la página Detalles. |

A continuación, rellene los campos en función del tipo de subprograma que necesite, como se describe en [Crear subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1196).

### **Para poder ver el subprograma Web**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
- 5 En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Editar para modificar un diseño existente.
  - Haga clic en Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
  - Haga clic en Copiar para copiar un diseño existente.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas que le guiará durante todo el proceso.

**NOTA:** el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el vínculo Diseño de la página en el que haga clic. En el Paso 1, Nombre del diseño, asegúrese de que el diseño tiene un nombre y, si es necesario, una descripción.

- 6 En el paso 4 Información relacionada:
  - a Mueva el nuevo subprograma Web personalizado de la lista Información disponible a la lista Información que se mostrará.



- b** Haga clic en las flechas arriba y abajo para situar el nuevo subprograma Web personalizado según sea necesario.
  - c** Haga clic en Finalizar para crear el nuevo diseño.
- 7** Añada el diseño de la página a los roles de usuario si es necesario; consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

### Tema relacionado

El siguiente tema proporciona un ejemplo de creación de un applet web que muestra un canal RSS de Twitter:

- [Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS](#) (en la página 1204)

## Definir listas de opciones en cascada

Las listas de opciones en cascada restringen los valores de una lista de opciones, la lista de opciones *relacionada* basada en el valor seleccionado en otra lista de opciones, la lista de opciones *principal*. Por ejemplo, una lista de opciones principal puede presentar una lista de categorías de solicitudes de servicio y dirigir el valor de una lista de opciones relacionada llamada Subcategorías. Cuando el usuario selecciona, por ejemplo, el valor Instalación de Categoría, la lista de opciones de subcategorías se restringe dinámicamente.

Puede enlazar varias listas de opciones, incluyendo campos de listas de opciones predefinidos y personalizados, como listas de opciones en cascada. También puede anidar listas de opciones en cascada, de tal forma que una lista de opciones relacionada en una definición de listas de opciones en cascada puede ser una lista de opciones principal de otra definición de listas de opciones en cascada.

**Antes de comenzar.** Antes de crear una definición de listas de opciones en cascada, deben existir las listas de opciones principal y relacionada. Para obtener más información sobre cómo crear listas de opciones, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155). Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### Para crear una definición de lista de opciones en cascada

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3** En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4** En la sección Listas de opciones en cascada, haga clic en el enlace del mismo nombre.

Los tipos de registros mostrados incluyen el tipo de registro principal y los tipos de registro relacionados que tienen valores de listas de opciones personalizados. Por ejemplo, para las oportunidades, hay enlaces para Socio de oportunidad y Competidor de oportunidad.

- 5** En la página Listas de opciones en cascada, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Editar o Copiar para modificar una definición de listas de opciones en cascada existente.
  - Haga clic en el botón Nuevo para crear una nueva definición de listas de opciones en cascada.

El asistente de listas de opciones en cascada le guiará por todo el proceso.

- 6 En el paso 1 Seleccionar listas de opciones, seleccione una lista de opciones principal y una lista de opciones relacionada.
- 7 En el paso 2 Seleccionar valores, puede hacer lo siguiente:
  - Ver las asociaciones existentes entre un valor de lista de opciones principal y los valores de las listas de opciones relacionadas. Cuando selecciona un valor en la lista Valores disponibles de lista de opciones principal, se muestran los valores disponibles para la lista de opciones relacionada en la lista Valores disponibles de lista de opciones relacionada y los valores que aparecen se muestran en la lista Valores mostrados de lista de opciones relacionada. Si no hay valores en la lista Valores mostrados de lista de opciones relacionada, se mostrarán todos los valores de la lista de opciones relacionada cuando se selecciona el valor correspondiente de la lista de opciones principal.
  - Crear una nueva asociación. Mover el valor deseado de Valores disponibles de lista de opciones relacionada a Valores mostrados de lista de opciones relacionada.
  - Quitar una asociación existente. Mover el valor de Valores mostrados de lista de opciones relacionada a Valores disponibles de lista de opciones relacionada.
- 8 En el paso 3 Confirmar, puede confirmar las selecciones de los valores de lista de opciones relacionada para cada valor de lista de opciones principal y, a continuación, haga clic en Finalizar para completar la definición de las relaciones en cascada entre las listas de opciones principal y relacionada.

Si hace clic en Finalizar en el asistente, volverá a la lista de opciones en cascada para el tipo de registro actual.

Después de hacer clic en Finalizar y de añadir la definición de las listas de opciones en cascada a un diseño de página, se activará automáticamente para todos los roles que incluyan dicho diseño.

## Gestionar diseños de búsqueda

Para la mayor parte de los tipos de registro puede especificar los campos, tanto estándar como personalizados, que pueden usar los usuarios al buscar en los registros. Asimismo, puede especificar los campos que se muestran en la página de resultados de la búsqueda. Especifique los campos de búsqueda en un diseño de búsqueda y asigne un diseño de búsqueda para cada tipo de registro a los roles de usuario según sea necesario. Consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

Puede copiar un diseño de búsqueda existente y luego modificarlo según lo necesite, o bien puede editar diseños de búsqueda existentes. El diseño de búsqueda predeterminado es de sólo lectura. Puede copiarlo pero no eliminarlo ni editarlo.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

El procedimiento siguiente explica cómo crear o modificar un diseño de búsqueda.

### *Para crear o modificar un diseño de búsqueda*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el tipo del registro para el que desea crear o modificar un diseño de búsqueda.
- 4 En la página Personalización de aplicaciones de *tipo de registro*, haga clic en el vínculo Diseño de búsqueda de *tipo de registro*.
- 5 En la lista Diseño de búsqueda, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
  - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
  - Quite un diseño existente que no esté asignado a un rol.

El asistente para el diseño de búsqueda le guiará durante todo el proceso.

- 6 En el Paso 1, Definir nombre de diseño, escriba o modifique el nombre o la descripción del diseño.
- 7 Haga clic en Siguiente.

En el Paso 2, Especificar campos de búsqueda de destino, aparecen dos listas:

- **Campos disponibles.** Mueva los campos desde la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados. La lista Campos disponibles incluye todos los campos indizados y no indizados, en orden alfabético. Los campos indizados se muestran en verde. Los campos indizados que no distinguen entre mayúsculas y minúsculas se muestran en azul.

**NOTA:** Para obtener un rendimiento óptimo, utilice campos indizados al definir los campos de búsqueda dirigida. Mueva los campos desde la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados.

- **Campos seleccionados.** Se trata de campos que eligió del menú Campos disponibles. Puede organizar estos campos haciendo clic en las flechas arriba y abajo. El número máximo de campos que puede elegir en el menú Campos disponibles es 7.

- 8 En el paso 2, mueva los campos a la lista Campos disponibles y organícelos según sea necesario.

**PRECAUCIÓN:** se recomienda agregar columnas a la lista poco a poco ya que el número de columnas de las listas puede afectar directamente al rendimiento. El rendimiento varía drásticamente por Tipo de registro y por el tipo de columna. Cada campo adicional puede incrementar el tiempo de carga de la lista.

- 9 Haga clic en Siguiente.

En el Paso 3, Definir diseño de resultados de búsqueda, hay dos listas adicionales:

- **Ventana de consulta y campos de resultados de la búsqueda.** Especifique los campos que desea que aparezcan en la página Resultados de la búsqueda. Estos campos estarán disponibles para la búsqueda dirigida en la sección Buscar de la barra Acción, así como campos predeterminados rellenos automáticamente en el formulario de criterios Búsqueda avanzada. También aparecerán como campos predeterminados rellenos automáticamente en los criterios de búsqueda al crear nuevas listas.

La ventana de búsqueda y la lista de diseño de búsqueda tienen un límite de 9 campos. El número total de campos permitidos con los campos enumerados en la lista Campos de resultados de la búsqueda adicionales es 20, lo que significa que la página Resultados de la

búsqueda no puede mostrar más de 20 columnas. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46). Si copia un diseño, se muestran los campos predeterminados del tipo de registro en la lista Campos seleccionados. Si desea mantener la configuración original de la ventana de búsqueda, seleccione la casilla de verificación, Configurar ventana de consulta con campos predeterminados.

- **Campos de resultados de la búsqueda adicionales.** Se trata de campos extra que puede elegir la visualización en la página Resultados de la búsqueda. Puede organizar estos campos como considere necesario. El número total de campos permitidos con los campos enumerados en la ventana de búsqueda y en la lista de Diseño de búsqueda es 20, lo que significa que la página Resultados de búsqueda no puede mostrar más de 20 columnas.

**10** En el Paso 3, Definir diseño de resultados de búsqueda, mueva los campos desde la lista Ventana de consulta y campos de resultados de la búsqueda a la lista Campos seleccionados y reorganícelos según sea necesario.

**11** Haga clic en Finalizar.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 1170)
- [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171)
- [Crear diseños de la página inicial de registros](#) (en la página 1183)

## Gestionar acceso a listas y orden de listas

Para cada tipo de registro puede especificar las listas que están disponibles para cada rol así como el orden en el que se muestran las listas en la página inicial del tipo de registro.

Puede crear un nuevo diseño únicamente para aquellos roles que todavía no ha personalizado. También puede editar o eliminar diseños existentes. No puede gestionar el acceso a las listas y el orden de las listas privadas del usuario.

### Antes de comenzar:

Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación, así como los privilegios Gestionar listas públicas y Gestión de roles.

### Para crear o modificar el acceso a las listas

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3** En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

- 4 En la sección Acceso a listas y orden, haga clic en el enlace Acceso a listas y orden de *tipo de registro*.
- 5 En la página Diseño de orden de listas, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
  - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
- 6 Si va a crear un nuevo diseño, seleccione un rol en la lista desplegable Nombre del rol.  
En la lista sólo están disponibles los roles que no tienen ya un diseño asociado.
- 7 Mueva las listas entre Todas las listas, Lista disponible para este rol y Ver en lista reducida, según considere necesario.
  - Todas las listas contiene, aparte de las listas privadas, todas las listas del tipo de registro.
  - Lista disponible para este rol contiene todas las listas disponibles para el rol seleccionado.
  - Ver en vista reducida contiene las listas mostradas en la sección Lista de la Página inicial del tipo de registro, así como el menu emergente de la vista del tipo de registro.
- 8 Reorganice el orden de las listas como desee mediante las flechas de dirección arriba y abajo.
- 9 Haga clic en Guardar.

## Crear informes personalizados de la página inicial

Puede agregar varios informes, incluidos informes predefinidos y personalizados, a las páginas inicial de tipo de registro. Esta función permite proporcionar la información más relevante para distintos usuarios. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar un informe personalizado de solicitud de servicio.

Para algunos tipos de registros, los informes estándar se muestran en la página inicial de tipo de registro de forma predeterminada. Puede sustituir los informes estándar con distintos informes, o bien puede agregar informes adicionales. También puede especificar informes de página inicial para tipos de registros en los que no se muestra ninguna página inicial de tipo de registro de forma predeterminada.

Para que un informe predefinido o personalizado esté disponible en una página inicial de tipo de registro, primero cree un registro Informe personalizado de página inicial para el informe. Cuando cree o edite los diseños de página inicial para un tipo de registro, en la lista Secciones disponibles del Asistente de diseño de páginas de inicio se muestra cualquier registro de informe personalizado de página inicial creado para el tipo de registro. A continuación puede hacer que un informe esté disponible en un diseño de página inicial de la siguiente forma:

- Puede agregar el informe a un diseño de página inicial, para que cualquier usuario cuyo rol tenga dicho diseño de página inicial pueda ver automáticamente dicho informe en su página inicial de tipo de registro.
- Puede dejar el informe como una sección disponible en un diseño de página inicial de tipo de registro, para que cualquier usuario cuyo rol tenga dicho diseño de página inicial y el privilegio Personalizar páginas principales pueda agregar dicho informe a su página inicial de tipo de registro.
- Si no desea que los usuarios con un determinado rol puedan agregar el informe a su página inicial de tipo de registro, puede mover el informe fuera de la lista Secciones disponibles del Asistente de diseño de páginas de inicio.

Para obtener más información sobre cómo personalizar páginas iniciales, consulte [Crear diseños de la página inicial de registros](#) (en la página 1183).

Si el rol tiene los privilegios adecuados, puede crear informes personalizados y agregarlos a los diseños personalizados de página inicial para todos los tipos de registros. En la siguiente tabla se muestran los privilegios necesarios para las distintas tareas que se deben realizar para que un informe personalizado esté disponible en una página inicial.

| Tarea   | Privilegio necesario  | Notas  |
|---|---|--|
| (Opcional) Crear un informe personalizado y publicarlo en una carpeta disponible para toda la compañía  | Administrar informes personalizados   | Para obtener más información, consulte <a href="#">Introducción a las respuestas (informes personalizados)</a> (en la página 779). |
| Crear un informe personalizado de página inicial  | Personalizar la aplicación<br>Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal | Las instrucciones para esta tarea se proporcionan en este tema.  |
| Agregar una sección de informe personalizado a un diseño de página inicial                              | Personalizar la aplicación<br>Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal | Para obtener más información, consulte <a href="#">Crear diseños de la página inicial de registros</a> (en la página 1183).        |
| Agregar un diseño de página inicial a un rol de usuario   | Administrar usuarios y acceso   | Para obtener más información, consulte <a href="#">Añadir roles</a> (en la página 1298).   |
| (Opcional) Agregar o eliminar una sección de informe personalizado a una página inicial (usuario final) | Personalizar páginas principales  | Para obtener más información, consulte <a href="#">Cambiar los diseños de la página inicial</a> (en la página 690).                |

**Antes de comenzar.** Se debe haber creado y guardado el informe personalizado que desea activar en una página inicial para poder realizar este procedimiento.

#### ***Para crear un informe personalizado de página inicial***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en Informe personalizado de página inicial de *tipo de registro*.
- 5 En el campo Nombre, introduzca el nombre del informe personalizado.

- 6 En los campos Altura y Ancho, seleccione Sencillo o Doble.

Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.

**NOTA:** Los informes que tiene un valor de atributo HTML RowSpan superior a 2 a veces sobrepasan el tamaño especificado.

- 7 Si es necesario, seleccione la casilla de verificación Ejecutar informe inmediatamente.

Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.

- 8 En el campo Ruta de informe, introduzca la ruta del informe.

Puede pegar la ruta del informe desde la ventana Abrir análisis. Para copiar la ruta:

- a Haga clic en el botón Abrir análisis de la página Introducción a las respuestas.
- b Seleccione un informe.
- c Copie el valor en el campo Ítem.

Por ejemplo:

**Carpeta compartida:** Análisis predefinidos/Analística del historial de etapas de venta:  
Informe de ventas del mes pasado

- 9 Haga clic en Guardar.

## Crear diseños de la página inicial de registros

Puede crear diseños personalizados de página inicial para distintos tipos de registros. Esta función permitirá proporcionar la información más relevante a los diferentes usuarios, lo que incluye la posibilidad de visualizar informes personalizados en las páginas iniciales de tipo de registro. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar la tarea actual relacionada con la solicitud de servicio del usuario y un informe personalizado de solicitud de servicio.

**NOTA:** Si desea utilizar un informe predefinido o personalizado en un diseño personalizado de página inicial, primero deber crear un registro Informe personalizado de página inicial para el informe, mediante el procedimiento descrito en [Crear informes personalizados de la página inicial](#) (en la página 1181).

Puede copiar un diseño de página inicial existente y luego modificarlo de acuerdo con sus necesidades. También puede editar diseños de página inicial existentes, excepto el diseño de página inicial predeterminado que es de sólo lectura. Puede copiarlo pero no eliminarlo ni editarlo.

Después de crear un diseño personalizado de página inicial, debe utilizar el Asistente de gestión de roles para asignar el diseño a los roles de usuario que necesitan utilizar dicho diseño. Los usuarios cuyo rol incluye el privilegio Personalizar páginas principales pueden personalizar su propio diseño de página inicial para un tipo de registro. El diseño personalizado puede mostrar cualquier sección que ponga a su disposición en el diseño de página inicial asignado al rol de usuario para dicho tipo de registro.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.

### **Para crear o modificar un diseño de página inicial**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en el vínculo Diseño de página inicial de *tipo de registro*.
- 5 En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
  - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.
- 6 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.
- 7 En el Paso 2, Diseño de página de inicio, especifique las secciones disponibles y mostradas de la siguiente forma:
  - Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.  
  
La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden agregar a una página inicial. Si no desea que un usuario pueda agregar una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.
  - Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.  
  
Deje la secciones con doble ancho en la lista Lado izquierdo. Se extienden automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestra.
- 8 Haga clic en Finalizar.

**NOTA:** Después de agregar un diseño de página inicial personalizado a la aplicación, es necesario ponerlo a disposición de un rol de usuario antes de que los usuarios puedan verlo. Para obtener más información sobre la adición y modificación de roles de usuario, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298). Los usuarios cuyo rol tiene el privilegio Personalizar páginas principales, pueden editar el diseño de sus páginas iniciales con cualquier lista o informe disponible para ellos en el diseño de página inicial asignado a su rol para ese tipo de registro.

## **Personalizar seguimientos de auditoría**

Puede realizar un seguimiento de la creación, eliminación y restauración de campos auditados en Oracle CRM On Demand, así como especificar los campos en el seguimiento de auditoría de determinados tipos de registros a los que se realizará el seguimiento si dichos tipos de registro están configurados para la compañía. La siguiente tabla muestra los campos auditados de manera predeterminada. Si los usuarios realizan actualizaciones en los campos en dichos tipos de registro que el administrador ha marcado como auditables, se genera un registro de seguimiento de auditoría que realiza el seguimiento de la información, como valor antiguo y nuevo, así como la fecha/hora y el usuario que realizó los cambios.



Para nuevos clientes y aquellos que actualicen Oracle CRM On Demand a esta versión, si audita campos específicos para tipos de registros, la auditoría de la creación, eliminación y restauración de campos específicos para tipos de registro se activa de forma predeterminada. Si no audita campos específicos para tipos de registro, se desactiva toda la auditoría de creación, eliminación y restauración de registros de campos específicos para tipos de registro. A continuación, los clientes pueden cambiar esta configuración de auditoría de nivel de registro.

Puede ver todos los cambios realizados en los tipos de registro auditables de toda la compañía, como los creados, eliminados o restaurados, mediante el seguimiento de auditoría maestro. Para obtener más información, consulte [Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro](#) (en la página 1132).

De forma predeterminada, la auditoría de oportunidades, solicitudes de servicio y usuarios está activada. Sin embargo, otros tipos de registro se deben configurar activando los tipos de registro para su uso con la compañía o seleccionando los campos que desee auditar. También debe asegurarse de que la información relacionada con el seguimiento de auditoría del tipo de registro que desee auditar se establece en sólo lectura. Para obtener más información sobre perfiles de acceso, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "Configurar perfiles de acceso" en la página 1288).

En cada tipo de registro, puede especificar los campos, tanto estándar como personalizados, que se van a auditar. Si necesita aumentar el número máximo de campos auditados, edite el campo Campos auditables del tipo de registro en el perfil de la compañía. El número total de campos auditados disponibles también se muestran en la página de configuración del administrador de campos auditados.

## La auditoría tarda más tiempo y consume más recursos

La auditoría incluye procesamiento adicional para evaluar las reglas de negocio apropiadas y para agregar los datos adicionales para su almacenamiento. Como resultado, la operación requiere más tiempo cuando activa la auditoría. Para minimizar el impacto, se limita el número de campos auditables a 35 para cada tipo de registro. Si decide incrementar el límite editando Campos auditables del tipo de registro en el perfil de la compañía, el procesamiento tardará más tiempo. Cuantos más campos cambie y marque como auditables en un tipo de registro, más tardará en guardar el registro.

Algunos tipos de registro tienen determinados campos auditados de forma predeterminada. Sin embargo, hay registros que no tienen ninguno.

| Tipo de registro      | Campos auditados predeterminados   |
|-----------------------|--|
| Oportunidad           | Ingresos, Fecha de cierre, Pronóstico, Etapa de ventas, Probabilidad, Propietario  |
| Solicitud de servicio | Asunto, Descripción, Área, Causa, Tipo, Fuente, Prioridad, Estado, Propietario   |
| Fondo                 | Estado, Socio, Importe objetivo, Propietario   |
| Solicitud de fondo    | Aprobado, Importe reclamado, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Fecha de caducidad, Fecha, Fondo, Fecha de autorización previa, Solicitud de autorización previa, Concedido, Estado, Propietario |
| Cuenta                | No se auditan campos de forma predeterminada.  |
| Contacto              | No se auditan campos de forma predeterminada.  |

| Tipo de registro                     | Campos auditados predeterminados  |
|--------------------------------------|---|
| Objetos personalizados 01 o superior | No se auditan campos de forma predeterminada.   |
| Solicitud de MDF                     | Fondo, Importe solicitado, Importe aprobado previamente, Importe total solicitado de reclamación, Importe total aprobado de reclamación, Fecha del envío, Fecha de aprobación previa, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Estado de envío, Estado de aprobación, Estado de reclamación.  |
| Solicitud de precios especiales      | Importe total solicitado, Importe total autorizado, Importe total solicitado de reclamación, Importe total aprobado de reclamación, Fecha del envío, Fecha de autorización, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Estado de envío, Estado de aprobación, Estado de reclamación.  |
| Registro del negocio                 | Nombre, Tipo, Estado de envío, Socio principal, Fecha de caducidad, Programa de socios, Oportunidad asociada, Oportunidad potencial asociada, Cliente asociado, Contacto asociado, Tamaño, Moneda, Fecha de cierre, Interés del producto, Nombre de la compañía, Nombre, Apellidos, Correo electrónico, N° de teléfono, Teléfono móvil, Fax, Estado de aprobación, Aprobador actual, Motivo de rechazo, Cuenta de socio de origen   |
| Solicitud                            | Nombre, Ubicación, Socio, Programa de socios, Tipo de socio, Ingresos anuales, ID de aplicación, Estado de aprobación, Fecha de aprobación, Campaña, Moneda, Aprobador actual, Dirección de correo electrónico, Existente, Sociedad, Beneficios de relación con el socio esperados, Nombre, Apellidos, Sector, N° de teléfono principal (N°), N° de fax principal (N°), Número de empleados, Nivel del programa, Motivo de rechazo, Fuente, Estado de envío, Fecha del envío, Teléfono del trabajo (N°), Número de fax del trabajo (N°) |
| Póliza                               | Estado de la póliza, Valor nominal  |
| Usuario                              | Rol, ID de inicio de sesión de usuario, Identificador externo para inicio de sesión único, Estado, Correo electrónico   |

Se aplican las siguientes consideraciones a los campos en materia de auditoría:

- Para Cuentas, Contactos y Objetos personalizados 01 o superior, asegúrese de que los perfiles de acceso se han configurado correctamente para tener acceso al applet secundario de seguimiento de auditoría. Los administradores deben provisionar acceso a los roles específicos que requieren acceso al applet secundario de seguimiento de auditoría.
- Los campos obligatorios se muestran en rojo. No puede guardar el seguimiento de auditoría del usuario si quita cualquiera de los campos obligatorios seleccionados.
- En los campos de teclas extranjeras, el nombre (no el ID) se almacena y muestra en el seguimiento de auditoría. Por ejemplo, si se audita la relación entre cuentas en Oportunidad, el seguimiento de auditoría muestra el nombre de la cuenta en lugar del ID de fila.
- No hay campos de dirección disponibles para ninguno de los tipos de registro auditables.
- Los campos de lista de opciones muestran los valores dependientes del idioma (LDV, language dependent values) del usuario.
- Las columnas de ID que no aparecen en los diseños no están disponibles para auditar.

**NOTA:** por motivos de seguridad, los campos auditados predeterminados para el tipo de registro Usuario no se pueden desactivar.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Administrar la auditoría de campos.

### *Para personalizar el seguimiento de auditoría para un tipo de registro*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Configuración de auditorías de campos, haga clic en el enlace Configuración de auditorías de campos para el *tipo de registro*.
- 5 (Opcional) Seleccione Creación de registros de *tipo de registro* de auditoría si desea realizar el seguimiento de la creación de registros en el seguimiento de auditoría.
- 6 (Opcional) Seleccione Eliminación/Restauración de registros de *tipo de registro* de auditoría si desea realizar el seguimiento de la eliminación o restauración de registros en el seguimiento de auditoría.
- 7 En la página Configuración de campos de auditoría, mueva los campos desde la lista Campos disponibles a la lista Campos auditados según sea necesario.  
  
Si excede el límite de la compañía, recibirá un mensaje de error.  
  
La lista Campos disponibles contiene todos los campos personalizados y estándar para el tipo de registro que aún no se han auditado.
- 8 Haga clic en Guardar.  
  
La auditoría de un campo se aplica inmediatamente después de habilitarla.

## Acerca de la información de los campos modificados de los registros

Oracle CRM On Demand utiliza los siguientes campos del sistema para almacenar información sobre el cambio más reciente en un registro:

- Modificación externa
- Modificación: fecha
- Modificado por
- Modificación: fecha externa

En algunos casos, Oracle CRM On Demand escribe información en uno o varios de estos campos para reflejar un cambio en el registro que no está causado por una acción explícita del usuario. Por este motivo, se recomienda que no confíe en la información de estos campos para el seguimiento de los cambios que los

usuarios realicen en los registros. En su lugar, utilice la función de seguimiento de auditoría para el seguimiento de los cambios que los usuarios realicen en campos concretos de los registros. Para obtener información sobre la personalización del seguimiento de auditoría para tipos de registro, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (consulte "[Personalizar seguimientos de auditoría](#)" en la página 1184).

A continuación se muestra un ejemplo de un cambio de sistema del campo Modificado por de un registro: un usuario elimina una cuenta enlazada a un registro de contacto como cuenta principal del contacto. Al depurar el registro de la cuenta eliminada de la base de datos, se quita de la base de datos el enlace entre la cuenta eliminada y el contacto. Una vez eliminado el enlace de la base de datos, cuando un usuario vuelva a abrir ese registro de contacto, Oracle CRM On Demand seleccionará otra cuenta enlazada como cuenta principal del contacto y escribirá el ID de la cuenta en el campo de la cuenta principal. O bien, si no hay ninguna cuenta enlazada al contacto, Oracle CRM On Demand actualizará el registro para reflejarlo. Oracle CRM On Demand actualizará el campo Modificado por con el nombre del usuario que haya abierto el registro de contacto.

## Especificar diseños de página dinámica

Los diseños dinámicos agilizan la aplicación para los usuarios finales al permitirles gestionar únicamente el subconjunto de información que es relevante en una situación dada. Por ejemplo, imagine que su compañía desea realizar el seguimiento de tipos de cuenta diferentes, como cuentas de cliente, de clientes potenciales o de socios. Con la característica de diseño de página dinámica, puede configurar diferentes diseños que muestren un conjunto diferente de campos de cuenta y elementos relacionados en función del tipo de cuenta. Luego, puede asociar los diferentes diseños a uno o más roles de usuario. Cuando los usuarios profundizan en un registro de cuenta determinado, se les muestra el diseño de página adecuado, según el rol del usuario y el tipo de cuenta.

Si define diseños de páginas dinámicas para un tipo de registro, se utiliza un valor de lista de opciones predefinido para realizar la interpretación de los diseños de página. Especifique que se muestre un diseño de página para cada valor de la lista de opciones. Así los usuarios podrán ver diferentes diseños de página para diferentes registros del mismo tipo, según el valor de la lista de opciones seleccionado en el registro.

Debe asociar los diseños de páginas dinámicas a los roles de usuario, según considere necesario. Existe una relación muchos a muchos entre los diseños de páginas dinámicas y los roles de usuario.

Cada valor de la lista de opciones sólo tiene asociado un diseño, pero un diseño de página se puede asociar a varios valores de la lista de opciones. Hay un límite de 200 asociaciones entre los valores de la lista de opciones y los diseños de página. No se puede eliminar un diseño que ya se encuentre asociado a un rol de usuario.

**Precaución:** se recomienda que todos los diseños dinámicos asociados a una lista de opciones principal incluyan dicha lista. Si uno de los diseños asignados no tiene la lista de opciones principal, y el valor de la lista de opciones asociado a ese diseño se selecciona y se guarda para un registro, no podrá ver la lista de opciones principal en el diseño, por lo que no podrá editar el campo.

En la siguiente tabla se muestran los valores predefinidos de la lista de opciones principal para cada tipo de registro.

| Tipo de registro | Lista de opciones principal |
|------------------|-----------------------------|
| Cuenta           | Tipo de cuenta              |
| Cita             | Tipo                        |

| Tipo de registro                        | Lista de opciones principal     |
|---|---------------------------------|
| Plan de negocio                         | Tipo                            |
| Campaña                                 | Tipo de campaña                 |
| Contacto                                | Tipo de contacto                |
| Oportunidad potencial                   | Origen de oportunidad potencial |
| Oportunidad                             | Tipo de oportunidad             |
| Objetivos                               | Tipo                            |
| Solicitud de servicio                   | Tipo                            |
| Solución                                | Estado                          |
| Tarea                                   | Tipo                            |
| Fondo                                   | Estado                          |
| Solicitud de fondo                      | Estado                          |
| Unidad familiar                         | Segmento                        |
| Cartera                                 | Tipo de cuenta                  |
| Concesionario                           | Estado                          |
| Vehículo                                | Tipo de producto                |
| Información financiera del vehículo     | Tipo de financiación            |
| Formación médica                        | Tipo                            |
| Socio                                   | Estado de organización de socio |
| Programa de socios                      | Tipo de socio                   |
| Ingresos: Ingresos por cuenta           | Tipo                            |
| Ingresos: Ingresos del contacto         | Tipo                            |
| Actividad: Cita                         | Tipo                            |
| Actividad: Tarea                        | Tipo                            |
| Activo                                  | Tipo de activo                  |
| Ingresos                                | Tipo                            |
| Ingresos de productos de la oportunidad | Tipo                            |
| Objetos personalizados 01-03            | Tipo                            |
| Objetos personalizados 04 o superior    | Tipo                            |

| Tipo de registro                   | Lista de opciones principal |
|------------------------------------|-----------------------------|
| Evento de formación médica         | Tipo                        |
| Actividad de la visita             | Tipo                        |
| Póliza                             | Línea de negocio            |
| Asignación                         | Tipo                        |
| Plan de mensajes                   | Tipo                        |
| Informe de auditoría de inventario | Tipo                        |
| Transacción de muestra             | Tipo                        |

Los diseños de página y privilegios de rol se pueden utilizar para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o refine una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver, de la siguiente forma:

- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda está activado en el rol de usuario, el usuario puede buscar todos los campos y mostrarlos en los registros devueltos.

**NOTA:** se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado en el rol del usuario, el usuario puede buscar y mostrar sólo los campos mostrados en el diseño de página de detalle que se asigna al rol de usuario para dicho tipo de registro. Si los diseños de página dinámica se crean y asignan al rol de usuario, el usuario puede buscar y mostrar todos los campos mostrados en varios diseños de página dinámica asignados al rol de usuario.

Cuando un usuario exporta una lista, si el privilegio Lista - Exportar campos mostrados está activado en el rol de usuario, pero no está activado el privilegio Lista - Exportar todos los campos, el usuario puede exportar los campos mostrados en la lista pero no podrá exportar todos los campos en los registros de la lista.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar la aplicación – Administrar diseños dinámicos.

### **Para crear o modificar un diseño de página dinámica**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de diseños dinámicos, haga clic en el vínculo Diseño dinámico de *tipo de registro*.
- 5 En la lista Diseño de página dinámica, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
- Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

El Asistente para diseño dinámico le guiará durante todo el proceso.

**6** En el paso 1 Nombre del diseño:

- a** Especifique un nombre para el diseño dinámico.
- b** Seleccione un de diseño predeterminado. Este diseño se presenta como el predeterminado en el siguiente paso.

El campo Lista de opciones principal muestra la lista de opciones cuyos valores determinan el diseño que verán los usuarios.

**7** En el Paso 2, Asignar diseños, asocie cada uno de los valores de la lista de opciones a un nombre de diseño.

**NOTA:** para cada diseño de página dinámica, hay un límite de 200 asociaciones entre la lista de opciones principal y los diseños de página.

Cuando un registro tiene el valor de la lista de opciones correspondiente, se muestra el diseño seleccionado.

**8** Haga clic en Finalizar.

## Gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda

Es posible gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda, que se utilizan con la funcionalidad de asociación inteligente de Oracle CRM On Demand. Las asociaciones inteligentes facilitan a los usuarios la asociación de diferentes tipos de registro, como Cuenta, Contacto, Oportunidad, Actividad, etc., unos con otros.

Por ejemplo, siempre que haya una asociación única, los usuarios pueden escribir el nombre del registro asociado y la aplicación intentará automáticamente resolver la asociación. O, al crear una tarea, pueden escribir un nombre de cuenta en el campo Cuenta. Cuando el usuario guarde el registro, la aplicación buscará automáticamente las cuentas coincidentes. Si se encuentra una única coincidencia, se utiliza la cuenta correspondiente. Si no se encuentran coincidencias o se encuentran varias posibles, se muestra al usuario la ventana de búsqueda en donde puede realizar búsquedas adicionales o seleccionar la cuenta apropiada. En lugar de utilizar la función de resolución automática, el usuario puede hacer clic también en el icono Búsqueda para mostrar directamente la ventana de búsqueda.

Además, algunas áreas de la aplicación permiten varias asociaciones. Por ejemplo, los usuarios pueden asociar varios contactos a tareas mientras están creando o editando la tarea. (Este control de asociación múltiple no se proporciona en el diseño de página dinámica, por lo que debe añadirlo al diseño de página.) En la pantalla, Editar tarea, cuando el usuario hace clic en el icono Búsqueda para asociar contactos, la ventana de búsqueda se rellena previamente con los contactos asociados a la cuenta que se especificó para la tarea. Después el usuario puede seleccionar uno o varios contactos en esta ventana de búsqueda para asociarlos a la tarea. Esta capacidad no está disponible para todas las asociaciones, sino sólo para algunos controles de asociación configurados. Por ejemplo, si el campo Cuenta de un registro Tarea tiene un valor válido y hace clic en el

icono Búsqueda de Oportunidades, la ventana no se rellena automáticamente con registros, sino que el usuario puede seleccionar una lista de oportunidades en la lista desplegable.

Para configurar el comportamiento de la ventana de búsqueda para cada tipo de registro, existen dos opciones:

- **Ejecutar lista predeterminada en ventana de búsqueda.** Si esta opción está seleccionada, al abrir la ventana de búsqueda se muestra la lista de registros disponibles. Si esta opción no está seleccionada, al abrir la ventana de búsqueda no se muestra ningún registro. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada.

**NOTA:** si la visibilidad del gestor se activa para la compañía, puede resultar lento rellenar la lista de registros en algunas ventanas de búsqueda y, en algunos casos, se agota el tiempo de espera de la ventana de búsqueda. Para evitar esto, desactive la casilla de verificación Ejecutar lista predeterminada en ventana de búsqueda para el tipo de registro asociado a la ventana de búsqueda. A continuación, la ventana de búsqueda no muestra ningún registro y los usuarios pueden especificar criterios de búsqueda para buscar los registros que desean.

- **Resolución automática activada.** Si esta opción está seleccionada, las asociaciones inteligentes se resuelven automáticamente. Si no está seleccionada, las asociaciones inteligentes no se resuelven automáticamente y el usuario debe hacer clic en el icono Búsqueda y usar la ventana de búsqueda. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### *Para gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Configuración de ventanas de búsqueda, haga clic en el vínculo Configuración de ventanas de búsqueda de *tipo de registro*.
- 5 En la página Configuración de ventanas de búsqueda, seleccione o desactive las siguientes casillas de verificación:
  - Ejecutar lista predeterminada en ventana de búsqueda
  - Resolución automática activada
- 6 Haga clic en Guardar.

Para que las opciones surtan efecto, debe cerrar la sesión en la aplicación y volverla a iniciar.



## Mostrar páginas Web externas en fichas

En Oracle CRM On Demand, puede mostrar el contenido Web en fichas. Dicho contenido puede ser páginas Web externas o datos de la compañía disponibles desde la Web. Por ejemplo, puede realizar el seguimiento de la información de inventario en otra aplicación Web, la cual desea poner a disposición de los representantes de servicio para cuando trabajan en Oracle CRM On Demand. Para solucionar este requisito, puede crear una ficha Web personalizada para mostrar la aplicación Web externa en el área de contenido principal de Oracle CRM On Demand.

También puede crear subprogramas Web personalizados para albergar contenido Web. Para obtener información acerca de los subprogramas Web personalizados y cómo se comparan con fichas Web personalizadas, consulte [Acerca de los subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1195).

Para que una página Web personalizada esté visible, debe añadir la ficha al rol de usuario requerido mediante el Asistente de gestión de roles.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Antes de mostrar información externa en una página de Oracle CRM On Demand, compruebe lo siguiente:

- La aplicación externa tiene una interfaz Web
- La aplicación externa o página Web no requiere el control completo de la ventana del explorador

**NOTA:** Debe asegurarse de que los servicios Web están activados para la compañía si tiene pensado utilizar funciones como, por ejemplo, Inicio de sesión único, o integrar el sitio Web con Oracle CRM On Demand.

### *Para mostrar una página Web externa en una ficha*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Fichas Web personalizadas.
- 4 En la página Lista de fichas personalizadas, haga clic en Nuevo.
- 5 En la página Ficha web personalizada, utilice la siguiente tabla para rellenar la información necesaria y guarde el registro.
- 6 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para la compañía, active la casilla de verificación Marca de traducción (en la página de listas Ficha Web personalizada) para la ficha Web.

| Campo  | Comentarios                           |
|--------|---------------------------------------|
| Nombre | Nombre de la ficha web personalizada. |
| Tipo   | Seleccione URL o HTML.                |

| Campo                        | Comentarios   |
|------------------------------|---|
| Campos de usuario            | <p>Seleccione una opción de la lista desplegable Campos de usuario para agregar campos de parámetro al campo URL o HTML en la posición actual del cursor. Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%% en el campo URL o HTML, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de usuario del usuario que ha iniciado la sesión.</p>  |
| URL                          | <p><b>NOTA:</b> este valor sólo está disponible si selecciona URL del menú Tipo.</p> <p>Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. No es necesario que introduzca la parte <code>http://</code> de la dirección URL.</p> <p>También puede incluir parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%nombredecampo%%), que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Si no especifica ninguna dirección URL, se dirige al usuario a una URL nula cuando hace clic en la ficha.</p> <p>Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador cuando hagan clic en la ficha Web.</p> |
| Adiciones de encabezado HTML | <p><b>NOTA:</b> este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo.</p> <p>El HTML que introduce se utiliza en el atributo <code>src</code> de un elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección <code>&lt;head&gt;</code> del código HTML en este campo.</p> <p>No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <code>&lt;head&gt;</code>.</p>   |

| Campo             | Comentarios   |
|-------------------|---|
| HTML de ficha web | <p><b>NOTA:</b> este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo.</p> <p>El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento &lt;iframe&gt; en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento &lt;iframe&gt;. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agrega a las etiquetas &lt;body&gt;.</p> |
| Descripción       | Introduzca una descripción para la ficha web.   |
| Altura            | Introduzca un valor en píxeles para la ficha web.   |
| Ancho             | Introduzca un valor en píxeles para la ficha web.   |
| Icono             | Haga clic en el icono de búsqueda junto a la etiqueta Icono y seleccione un icono de la ventana.  |

**NOTA:** si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marca de traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparecerá el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de qué términos hay que traducir.

Después de agregar una página Web personalizada a Oracle CRM On Demand, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

## Acerca de los subprogramas Web personalizados

Los subprogramas Web personalizados le permiten incrustar contenido Web externo en:

- La página Detalles de un tipo de registro
- La Página inicial de un tipo de registro
- Mi página inicial
- La barra Acción

Puede crear tres tipos de subprogramas Web, lo que le permite incrustar distintos tipos de contenidos Web:

- **Contenido actualizable.** Se utiliza para incrustar contenidos actualizables RSS. Por ejemplo, puede que desee incrustar contenidos actualizables de noticias en Mi página inicial.

**Nota:** Sólo se soporta el estándar RSS 2.0.

- **HTML.** Se utiliza para incrustar código HTML. Por ejemplo, utilice este applet Web para incrustar widgets Web desde una fuente externa como es Google Maps.
- **URL.** Se utiliza para incrustar el contenido disponible en la URL especificada en un applet de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede que tenga un applet Web personalizado en la página de detalles de oportunidad potencial que le permite ver una búsqueda de Google del nombre de dicha oportunidad potencial.

Puede añadir un subprograma Web a cualquier tipo de registro en el que estén visibles los vínculos del diseño de la página.

Las dos ventajas de la creación de un subprograma Web personalizado en lugar de una ficha Web personalizada son las siguientes:

- Un applet Web personalizado que se muestra en una página, como Detalles de la oportunidad potencial, le permite ver los datos de la página de detalles junto con otros datos contextuales. Por otro lado, si ve los datos externos usando una ficha Web, cuando hace clic en la ficha Web, no accede a la página de detalles y se le redirecciona a la página de la ficha Web.
- Su compañía puede tener una gran cantidad de información que desea mostrar, por ejemplo, títulos de cartera. Con los subprogramas Web personalizados puede mostrar un amplio contenido de datos desde otro sitio Web sin tener que cargar la información en Oracle CRM On Demand. La carga de grandes volúmenes de datos en Oracle CRM On Demand requiere herramientas de integración para gestionar grandes volúmenes de columnas de datos.

Para obtener más información sobre cómo crear subprogramas Web para un tipo de registro, consulte [Crear subprogramas Web](#) (en la página 1175). Para obtener más información sobre cómo crear subprogramas Web para Mi página inicial, consulte [Crear subprogramas Web globales](#) (en la página 1203).

## Crear subprogramas Web personalizados

Puede crear tres tipos de subprogramas Web personalizados (contenido actualizable RSS, HTML y URL) y agregarlos en las siguientes ubicaciones en Oracle CRM On Demand:

- En el caso de los subprogramas Web globales:
  - Barra de acciones
  - Mi página inicial
- En el caso de los subprogramas Web de tipo de registro:
  - Página inicial de tipo de registro
  - Página de detalles

En las siguientes secciones se describe cómo crear los distintos tipos de subprogramas Web personalizados.

### Crear un subprograma de contenidos actualizables RSS

Cree este tipo de subprograma para los contenidos actualizables RSS que desee incrustar en la aplicación. Configure subprogramas de contenidos actualizables RSS para que el contenido incrustado sea relevante para los roles de usuario.

Puede permitir a los usuarios configurar subprogramas de contenidos actualizables RSS, pero se recomienda permitir la configuración de un número reducido de subprogramas. Si agrega un subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción y hace que los registros estén disponibles en una ficha Web personalizada, los usuarios podrán leer los contenidos actualizables más fácilmente porque no tendrán que desplazarse a una página distinta.

### **Para crear un subprograma de canales RSS**

**NOTA:** Este es el paso final de la creación de un applet Web, como se describe en los temas: [Crear applets Web](#) (consulte "Crear subprogramas Web" en la página 1175) y [Crear applets Web globales](#) (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 1203).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo                             | Comentarios   |
|-----------------------------------|---|
| Nombre                            | Nombre del subprograma Web.   |
| Ubicación                         | Los valores disponibles para este campo pueden variar según desde dónde acceda a la página del applet Web. Por ejemplo, si accede a esta página desde un applet Web global, los valores disponibles son: Barra de acción y Página inicial.  |
| Columnas                          | <p><b>NOTA:</b> este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial.</p> <p>Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.</p>   |
| Tipo                              | Seleccione Contenido actualizable.  |
| Campos de usuario                 | <p>Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario para agregar campos de parámetros de usuario al campo URL en la posición actual del cursor.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión.</p>  |
| Campos de <i>tipo de registro</i> | <p><b>NOTA:</b> este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles.</p> <p>Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.</p> |

| Campo                                 | Comentarios  |
|---------------------------------------|--|
| URL                                   | <p>Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>Debe incluir la parte <code>http://</code> en la dirección URL.</p> <p>También puede incluir en este campo parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por <code>%%%fieldname%%%</code>), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el subprograma llama a la dirección URL de origen.</p> <p>Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo.</p> <p><b>NOTA:</b> cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.</p> |
| Permitir a los usuarios sustituir URL | Configure los subprogramas de contenidos actualizables RSS para el contenido relevante para los roles de usuario. Aunque puede permitir que los usuarios configuren estos subprogramas, se recomienda que solamente lo haga con un número reducido de subprogramas.  |
| Abrir registros en                    | Seleccione un valor según si desea que los registros se abran en la ventana actual del explorador o en una nueva. Si desea agregar el subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción, recuerde que los contenidos actualizables se pueden leer fácilmente en una nueva ventana del explorador. De esta forma, los usuarios no tienen que acceder a otra página.  |
| Altura                                | Altura del applet, en píxeles.   |

## Crear un subprograma Web HTML

Cree este tipo de subprograma para el contenido incrustado en el código HTML al que desee realizar adiciones.

### Para crear un subprograma Web HTML

**NOTA:** este es el paso final de la creación de un applet Web, como se describe en los temas: [Crear applets Web](#) (consulte "Crear subprogramas Web" en la página 1175) y [Crear applets Web globales](#) (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 1203).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo                        | Comentarios  |
|------------------------------|--|
| Nombre                       | Nombre del subprograma Web.  |
| Ubicación                    | Los valores disponibles para este campo pueden variar según desde dónde acceda a la página del applet Web. Por ejemplo, si accede a esta página desde un applet Web global, los valores disponibles son: Barra de acción y Página inicial.   |
| Columnas                     | <p><b>NOTA:</b> este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial.</p> <p>Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.</p>  |
| Tipo                         | Seleccione HTML.   |
| Campos de tipo de registro   | <p><b>NOTA:</b> este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles.</p> <p>Sitúe el cursor en el campo HTML del subprograma Web donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.</p>   |
| Adiciones de encabezado HTML | <p>El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento &lt;iframe&gt; en el código HTML de la página a la que se agrega el applet web. El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento &lt;iframe&gt;. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección &lt;head&gt; del código HTML en este campo.</p> <p>No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas &lt;head&gt;.</p> |
| HTML de applet web           | <p>El HTML que especifique se utiliza en el atributo src de un elemento &lt;iframe&gt; dentro del código HTML de la página a la que agregue el subprograma Web.</p> <p>El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento &lt;iframe&gt;. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas &lt;body&gt;.</p>   |
| Ejecutar siempre             | Este indicador determina si se ejecutará un applet web personalizado al minimizar el applet. Sólo está disponible para applets web personalizados en la página Detalles.   |

| Campo  | Comentarios                    |
|--------|--------------------------------|
| Altura | Altura del applet, en píxeles. |

## Crear un subprograma Web de dirección URL

Cree este tipo de subprograma cuando desee incrustar contenido de una dirección URL en un IFrame.

### *Para crear un nuevo subprograma Web de dirección URL*

**NOTA:** este es el paso final de la creación de un applet Web, como se describe en los temas: [Crear applets Web](#) (consulte "Crear subprogramas Web" en la página 1175) y [Crear applets Web globales](#) (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 1203).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo                      | Comentarios   |
|----------------------------|---|
| Nombre                     | Nombre del subprograma Web.   |
| Ubicación                  | Los valores disponibles para este campo pueden variar según desde dónde acceda a la página del applet Web. Por ejemplo, si accede a esta página desde un applet Web global, los valores disponibles son: Barra de acción y Página inicial.  |
| Columnas                   | <b>NOTA:</b> este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial.<br><br>Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.  |
| Tipo                       | Seleccione Dirección URL.   |
| Campos de usuario          | Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario para agregar campos de parámetros de usuario al campo URL en la posición actual del cursor.<br><br>Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión. |
| Campos de tipo de registro | <b>NOTA:</b> este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles.<br><br>Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea   |



| Campo            | Comentarios  |
|------------------|--|
|                  | <p>incluir en la lista desplegable.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.</p>  |
| URL              | <p>Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>Debe incluir la parte <code>http://</code> de la dirección URL.</p> <p>También puede incluir en este campo parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Por ejemplo, la siguiente dirección URL transfiere la dirección de envío a Google Maps:</p> <p><code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</code></p> <p>Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo.</p> <p><b>NOTA:</b> cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.</p> |
| Ejecutar siempre | Este indicador determina si se ejecutará un applet web personalizado al minimizar el applet. Sólo está disponible para applets web personalizados en la página Detalles.   |
| Altura           | Altura del applet, en píxeles.   |

### Tema relacionado

El siguiente tema proporciona un ejemplo de creación de un applet web que muestra un canal RSS de Twitter:

- [Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS](#) (en la página 1204)

## Creación y gestión de diseños de la barra de acción

La barra de acciones puede contener una serie de secciones como Centro de mensajes, Buscar, Herramientas de comunicación y Vistos recientemente. Puede crear diseños personalizados para la barra de acciones y asignarlos a roles específicos en Oracle CRM On Demand.

### Barra de acciones no disponible para los usuarios

De forma predeterminada, la barra de acciones aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand. Los usuarios pueden ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 36).

Si desea que la barra de acciones no esté disponible para un determinado rol de usuario, configure un diseño vacío (es decir, donde no se muestren secciones o no estén disponibles) y asigne el diseño al rol de usuario. De esta forma, la barra de acciones se oculta de forma permanente para los usuarios con ese rol.

El siguiente procedimiento explica cómo agregar un diseño de barra de acciones.

#### *Para agregar un nuevo diseño de la barra de acción*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Diseño de barra de acción.
- 4 En Diseño de barra de acción, haga clic en Nuevo diseño.
- 5 En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.
- 6 En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.
- 7 Seleccione los campos que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles a Secciones mostradas con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.
- 8 Haga clic en Finalizar.
- 9 (Opcional) Haga clic en el botón Editar de cualquiera de los valores introducidos en los pasos del 4 al 7.

También puede copiar el diseño de la barra de acción predeterminado existente proporcionado en Oracle CRM On Demand y cambiar la descripción y configuración de los requisitos.

#### *Para copiar un diseño de la barra de acción*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.

- 3 En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Diseño de barra de acción.
- 4 Haga clic en el enlace Copiar a la izquierda Diseño de barra de acción.
- 5 En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.
- 6 En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.
- 7 Seleccione los campos que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles a Secciones mostradas con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.
- 8 Haga clic en Finalizar.

**NOTA:** para copiar otros diseños de la barra de acción, haga clic en la flecha hacia abajo situada a la izquierda del nombre de la barra de acción para mostrar la función de copia.

## Crear subprogramas Web globales

Un subprograma Web global es un subprograma Web personalizado que puede aparecer en una página inicial o en la barra Acción.

Al crear un subprograma Web global, debe agregarlo al diseño de la página inicial o la barra Acción.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados.

### *Para crear un nuevo subprograma Web global*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Subprogramas Web globales.
- 4 En la lista Mi subprograma, haga clic en Nuevo.
- 5 En la página Mi subprograma Web, rellene los siguientes campos:

| Campo     | Comentarios  |
|-----------|--|
| Nombre    | Especifique un nombre.   |
| Ubicación | Seleccione Página inicial o la barra Acción, en función de si va a aparecer el contenido externo en una página inicial o en la barra Acción. |

| Campo            | Comentarios   |
|------------------|---|
| Ejecutar siempre | Este indicador determina si se ejecutará un applet web global al minimizar el applet. Sólo está disponible para applets web globales en la barra de acciones. |

A continuación, rellene los campos en función del tipo de subprograma que necesite, como se describe en [Crear subprogramas Web personalizados](#) (en la página 1196).

## Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS

Este tema proporciona un ejemplo de cómo configurar un applet web de fuentes RSS. Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio. Este ejemplo configura un applet web de fuentes RSS en la página de detalles de registro de contacto para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas de campo. El applet web muestra la fuente Twitter del contacto.

El administrador d la compañía configura el campo de ID de Twitter en el tipo de registro de contacto y crea el applet web de Twitter. A continuación, agrega el nuevo campo y el applet web de Twitter al diseño de la página para el rol Representante de ventas. Los usuarios que tengan este rol podrán introducir el ID de Twitter de un contacto en la página Detalles del contacto. Cuando un usuario (con el rol Representante de ventas) rellene el campo con el ID de Twitter del contacto, las fuentes RSS de Twitter aparecerá en el contacto y el applet web de Twitter aparecerá en la página Detalles del contacto.

**Antes de empezar.** Para configurar el campo ID de Twitter, cree el applet web de Twitter y agregue el campo y el applet al diseño de la página; para ello, debe tener el privilegio Personalizar la aplicación en el rol de usuario.

### *Para crear un applet web de fuentes RSS (administrador de la compañía)*

- 1** Configure el campo ID de Twitter en el tipo de registro de contacto de la siguiente forma:
  - a** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - b** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
  - c** En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Contacto.
  - d** En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campo de contacto.
  - e** En la página Campos, haga clic en Campo nuevo.
  - f** En la página Edición de campo de contacto, introduzca el ID de Twitter en el campo Nombre visible y seleccione Texto (breve) en el campo Tipo de campo.

- g** Guarde los cambios realizados.
- 2** Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.
- 3** Cree el applet web de Twitter de la siguiente forma:
  - a** En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Applet web de contacto.
  - b** En la página Lista de applets de contacto, haga clic en Nuevo.
  - c** En la página Applet web de contacto, introduzca los detalles del applet web de la siguiente forma:
    - Introduzca un nombre para el applet web, como Fuente de Twitter de contacto.
    - En el campo Ubicación, seleccione Página Detalles.
    - En el campo Tipo, seleccione Fuentes.
    - En los campos de URL, introduzca:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%stTwitter_ID%%&count=10`
    - En el campo Permitir a los usuarios sustituir URL, seleccione No.
    - En el campo Abrir registros en, seleccione Ventana actual.
    - En el campo Descripción, introduzca una descripción como Fuente de Twitter para el contacto.
    - En el campo Altura, introduzca 200.
- NOTA:** la URL específica que se deben mostrar 10 líneas de la fuente en el applet de la página Detalles de contacto (count=10). Para mostrar 10 líneas, la altura de 200 píxeles es la correcta para el applet. Si desea mostrar más de 10 líneas de la fuente en la página Detalles de contacto, cambie la URL según corresponda y aumente la altura del applet.
- d** Guarde los cambios.
- 4** Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.
- 5** Agregue el campo ID de Twitter y el applet de web al diseño de la página de contacto para el rol de usuario. Para ello:
  - a** En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Diseño de página de contacto.
  - b** En el menú de nivel de registro del diseño de página asignado al rol Representante de ventas, haga clic en Editar.
  - c** En el paso 3, Diseño de los campos, utilice las flechas para mover el campo ID de Twitter desde la sección Campos de contacto disponibles al campo de la sección de la página en la que va a aparecer, por ejemplo, a la sección Información clave de contacto.
  - d** En el paso 4, Información relacionada, utilice las flechas para mover el applet de web que ha creado en la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.
  - e** Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

La próxima vez que un usuario que tenga el rol Representante de ventas edite un registro de contacto o cree un nuevo registro de contacto, el usuario puede configurar las fuentes RSS de Twitter de un contacto como se describe en el siguiente procedimiento.

### *Para configurar las fuentes RSS de Twitter para un contacto (usuario)*

- 1** Abra un registro de contacto existente o cree y guarde un contacto nuevo.
- 2** En la página Detalles de contacto, si el applet de las fuentes de Twitter de contacto no aparece en la página, agregue el applet de la siguiente forma:
  - a** Haga clic en Editar diseño.
  - b** Utilice las flechas para mover el applet de las fuentes de Twitter de contacto de la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.
  - c** Guarde los cambios.
- 3** En la página Detalles de contacto, haga clic en Editar.
- 4** En la página Edición de contacto, en el campo ID de Twitter, introduzca el ID de Twitter del contacto.
- 5** Guarde los cambios.

La fuente de Twitter del contacto aparecerá en el applet de las fuentes de Twitter de contacto en la página Detalles de contacto.

## Carga de extensiones de cliente

Las *extensiones de cliente* son archivos que puede cargar y alojar en Oracle CRM On Demand en lugar de alojarlos en otros servidores. Al cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera una dirección URL única que se utiliza para hacer referencia a la extensión. Una extensión de cliente puede llamar a otra extensión de cliente mediante la dirección URL única de la segunda; también puede utilizar una dirección URL para desplegar una extensión de cliente en fichas web personalizadas, applets web personalizados y applets web globales.

Puede cargar archivos HTML, JPG, GIF, SWF y CSS desde la página Lista de extensiones de cliente de Oracle CRM On Demand para crear una extensión de cliente. El tamaño máximo de archivo es de 20 megabytes (MB). Sin embargo, cuanto menor sea el tamaño mejor será el rendimiento cuando el explorador descargue estos archivos de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** el servicio de Atención al cliente de Oracle CRM On Demand no tiene acceso a ningún componente de las extensiones de cliente. Estos componentes incluyen los archivos cargados o el contenido de los archivos, imágenes o ubicaciones desde los que se haga referencia a las extensiones de cliente, incluidas las fichas web personalizadas, los applets web personalizados y los applets web globales. Por lo tanto, Usted es el responsable del mantenimiento y soporte de dichas extensiones.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio de carga de extensiones de clientes. Para obtener más información sobre la adición de privilegios, consulte [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 1297).

### *Para cargar una extensión de cliente*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.

La página Lista de extensiones de cliente muestra las extensiones ya cargadas. Puede eliminar las extensiones que desee en esta página.

**NOTA:** si elimina una extensión de cliente configurada para una ficha o applet web personalizados o applet web global, dichos applets dejarán de funcionar correctamente porque la extensión de cliente se ha eliminado. Oracle CRM On Demand no indica si una extensión de cliente determinada está en uso.

- 4 Haga clic en Nuevo.
- 5 Haga clic en el icono de clip para buscar el contenido que desea cargar como extensión de cliente. Este campo es necesario.
- 6 Escriba los detalles siguientes:
  - **Tipo MIME.** Indica el tipo de medio de Internet. Este tipo permite al explorador mostrar los tipos de medio correctamente. Introduzca todos los detalles de los tipos MIME. Dependiendo del tipo de archivo, introduzca una de estas opciones:
    - Texto/html
    - Imagen/jpeg
    - Imagen/gif
    - Aplicación/x-shockwave-flash
    - Texto/css
  - **Archivo: Tamaño (en bytes).** Tamaño del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
  - **Archivo: Extensiones.** Extensión del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
  - **Nombre.** Nombre de la extensión de cliente. Este campo es necesario.
  - **Nombre de URL.** Este valor se utiliza para proporcionar un nombre significativo para la dirección URL que apunta a la extensión de cliente. Se aceptan los siguientes caracteres en el nombre de URL: A-Z, a-z, 0-9, subrayado (\_) y punto (.). No se permite dos puntos (..) y el punto (.) no debe ser el último carácter de la cadena. Ejemplos de nombres de URL: Imagen\_Logo y Mapa376. Se recomienda que mantenga este campo tan corto como le sea posible. Este campo cambia sólo cuando lo edita el usuario; por lo tanto, si reemplaza el archivo cargado o si cambia el nombre de extensión de cliente, no cambia el valor del campo Nombre de URL. Como resultado, puede actualizar, mantener y desplegar varias versiones de la extensión de cliente sin tener que volver a configurar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados o las fichas web globales. Al editar este campo se cambian los campos URL relativa y URL completa. Este campo es necesario.
  - **URL relativa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL relativa para navegar a la extensión de cliente desde Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo

y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados o las fichas web globales que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva dirección URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.

- **URL completa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL completa que apunta a la URL de la aplicación Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados o las fichas web globales que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva dirección URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.

**7** Haga clic en Guardar.

**NOTA:** puede cargar una extensión de cliente pero no se activa hasta que se configura en una ficha web personalizada, applet web personalizado o ficha web global.

Después de cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera los campos URL relativa y URL completa. Puede utilizar estos valores para asociar una ficha web personalizada, applet web personalizado o ficha web global a la extensión de cliente. Estas ubicaciones se configuran de la misma forma que cualquier extensión alojada en los servidores.

### *Para editar una extensión de cliente existente*

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3** En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.
- 4** En la página Lista de extensiones de cliente, busque la extensión que desea editar.
- 5** Realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en el campo Nombre. Este paso abre la página de detalles del cliente donde puede editar la extensión.
  - Haga clic en Editar.
- 6** Haga clic en Guardar.
- 7** Si ha reemplazado el archivo para la extensión de cliente, haga lo siguiente:
  - a** Desconéctese de Oracle CRM On Demand.
  - b** Borre la caché del explorador.
  - c** Vuelva a conectarse para descargar la nueva extensión de cliente en la página en la que se despliega la extensión de cliente. Si no se desconecta y vuelve a conectar a Oracle CRM On Demand, la nueva extensión de cliente no se descargará hasta 30 días después de la primera descarga.



## Directrices para editar la extensión de cliente

Tenga en cuenta las siguientes directrices:

- **Mantenga al mínimo el número de referencias a las extensiones de cliente de una página para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Reduzca el tamaño de las extensiones de cliente todo lo posible.** Por ejemplo, evite el uso de grandes archivos de imágenes o SWF. Cuanto menor sea el archivo que se descargue como parte de la extensión de cliente, más rápida será la carga de la página en comparación con archivos más grandes.
- **Mantenga todas las extensiones de cliente en el menor número de archivos para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Permita que el explorador mantenga en caché las extensiones de cliente.** De esta forma, el contenido no se tendrá que descargar de los servidores de Oracle CRM On Demand cada vez que un usuario cargue la página. Si cambia la extensión de cliente, debe borrar la caché para que Oracle CRM On Demand cargue la página que contiene la extensión. De forma predeterminada, las extensiones de cliente se almacenan en caché 30 días.
- **Mantenga al mínimo los activos y extensiones de cliente para mejorar el rendimiento de la barra de acciones.** Al configurar una extensión de cliente contenida en un applet de la barra de acciones, la barra se carga cada vez que se refresca la página.
- **Siga todas las directrices de los servicios web cuando utilice extensiones de cliente para llamar a los servicios web.** Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

## Personalizar Mi página inicial de su compañía

En función de sus necesidades, los empleados desearán ver distintas informaciones en su página inicial. Puede personalizar el diseño de Mi página inicial sustituyendo el contenido predeterminado por otro más adecuado para los roles de los empleados. Por ejemplo, la página inicial de un representante de servicio al cliente se podría configurar para que mostrara las nuevas solicitudes de servicio en lugar de la sección Pistas creadas recientemente (que es estándar de esa página), y un informe personalizado de solicitud de servicio en lugar del informe habitual de calidad del pipeline de ventas.

Después de haber personalizado Mi página inicial, debe asignar el diseño de página inicial a un rol de usuario. Todos los usuarios con ese rol verán las páginas iniciales personalizadas tal como las ha configurado.

**Antes de comenzar.** Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Administrar de página inicial.

### *Para personalizar Mi página inicial para su compañía*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Diseño de mi página inicial.

4 En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
- Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño personalizado existente.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.

5 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.

6 En el paso 2 Diseño de la página inicial, puede:

- Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.

La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden añadir a una página inicial, como informes personalizados que se han habilitado para su inclusión en páginas iniciales. Si no desea que un usuario añada una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.

- Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.

Deje las secciones con doble de ancho en la lista Lado izquierdo; se extenderán automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestre.

7 Haga clic en Finalizar.

**NOTA:** después de agregar una página inicial personalizada a la aplicación, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener instrucciones, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

## Creación de temas nuevos

El tema determina la apariencia de Oracle CRM On Demand. Al configurar Oracle CRM On Demand por primera vez para una compañía, se muestran varios temas predefinidos, de los cuales, el predeterminado es *Oracle*. Se puede especificar qué roles pueden crear y gestionar temas en el Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298). Si desea más información sobre cómo especificar temas a nivel de compañía, consulte [Configurar el perfil de compañía y los valores predeterminados](#) (consulte "[Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#)" en la página 1101).

Puede seleccionar un tema a nivel de compañía, rol o usuario. El tema especificado a nivel de usuario tiene prioridad sobre los demás, seguido del tema especificado para el rol. El tema predeterminado de la compañía se aplica siempre que no hay un tema especificado ni a nivel de usuario, ni de rol.

Al actualizar temas de Oracle CRM On Demand versión 16 a versión 17, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Para compañías nuevas:** *Oracle* es el tema predeterminado a nivel de compañía. No hay ningún tema seleccionado a nivel de rol ni de usuario. Los administradores de la compañía pueden crear temas nuevos y definirlos como predeterminados. También pueden deshabilitar temas existentes para que los usuarios no puedan seleccionarlos.

- **Para compañías existentes:** los nombres de los temas antiguos se sustituirán por las cadenas siguientes: *Oracle - Obsoleto*, *Contemporáneo - Obsoleto* o *Clásico - Obsoleto*. Se recomienda cambiar estos temas antiguos, seleccionar uno de los nuevos y quitar los temas antiguos de los perfiles de usuario.
- **Para las compañías existentes que utilizan logotipos y enlaces.** Las actualizaciones no afectan a un tema obsoleto mientras está seleccionado. Sin embargo, se recomienda que no se utilicen temas antiguos (obsoletos), sino que se creen temas nuevos y se establezcan como predeterminados a nivel de compañía o de rol.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar temas, el rol debe incluir el privilegio Gestionar temas.

La tarea siguiente describe cómo crear un tema propio en Oracle CRM On Demand.

### *Para crear un tema nuevo en Oracle CRM On Demand*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Temas.
- 4 En la página Temas, haga clic en Nuevo.
- 5 Escriba la información pertinente en los campos siguientes:
  - **Nombre del tema.** Escriba un nombre para el tema nuevo.
  - **Mostrar enlace de ayuda predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Ayuda predeterminado.
  - **Mostrar enlace de soporte y capacitación predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Soporte y capacitación predeterminado.
  - **Descripción.** Escriba una descripción para el tema nuevo.

- 6 Haga clic en Guardar.

Oracle CRM On Demand abre la página Detalle de tema con una vista previa dinámica del tema nuevo a la derecha de la pantalla. La vista previa muestra la página inicial, la página Detalle y la página Lista con el tema nuevo aplicado.

- 7 Escriba la información pertinente en los campos listados en la tabla siguiente.

MOSTRAR

**NOTA:** para escribir códigos de color nuevos, puede especificar un valor hexadecimal para cada color o, bien, mover el ratón sobre el valor de color predeterminado para mostrar el icono de la paleta de colores. Haga clic en el icono de la paleta de colores para seleccionar un color para este campo.

| Información general | Descripción   |
|---------------------|---|
| Fondo de aplicación | Este campo hace referencia al fondo de Oracle CRM On Demand, incluidos los espacios entre las fichas. |
| Texto de aplicación | Este campo hace referencia al aviso legal, situado en la parte inferior                               |

|   |  |
|---|--|
|   | de la página de la aplicación, y las barras verticales, entre los enlaces globales y los enlaces de las fichas.  |
| Enlaces de aplicación                     | Este campo hace referencia a los enlaces globales, que aparecen en la parte inferior y superior de Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Administrador, Mi configuración, Declaración de privacidad, Condiciones de uso, etc.   |
| Texto de alerta                           | Este campo hace referencia al texto utilizado para los campos obligatorios y las tareas vencidas.  |
| <b>Fichas</b>                             |  |
| Estilo de ficha                           | En el menú, seleccione Redondeada, Apilada o Recta.  |
| Texto de ficha activa                     | Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas activas.  |
| Fondo de ficha activa                     | Este campo se refiere al color de fondo de la ficha activa.  |
| Texto de ficha inactiva                   | Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas inactivas.  |
| Fondo de ficha inactiva: arriba           | Este campo se refiere al color de la parte superior del fondo de la ficha inactiva.  |
| Fondo de ficha inactiva: parte inferior   | Este campo se refiere al color de la parte inferior del fondo de la ficha inactiva.  |
| Desplazamiento de fondo de ficha inactiva | Este campo se refiere al color que se muestra cuando se coloca el ratón sobre una ficha inactiva. También hace referencia al color utilizado en la ficha de menú.  |
| <b>Página</b>                             |  |
| Texto de página                           | Este campo hace referencia a todo el texto de la página o la ventana emergente, por ejemplo, la ayuda en línea, las etiquetas de campo, los valores de campo, los títulos de página, los enlaces inactivos, los encabezados de sección de formularios, las barras verticales, las viñetas, etc.                |
| Enlaces de página                         | Este campo hace referencia a todos los enlaces que aparecen en el fondo de página, por ejemplo, los enlaces a agendas, el enlace Mostrar la lista completa, el enlace Gestión de listas, etc.  |
| Fondo de página: arriba                   | Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte superior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, Lista relacionada, vista Agenda y la ficha Agenda activa.    |
| Fondo de página: parte inferior           | Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte inferior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, Lista relacionada, la vista Agenda y la ficha Agenda activa. |

|   |  |
|---|--|
| Fondo de página resaltado                   | Este campo hace referencia al color de los ítems resaltados de una página, por ejemplo, los campos de edición en línea, las celdas resaltadas de una agenda, la fecha actual, los pasos activos de un asistente, el fondo de pantalla de visualización frontal, etc. |
| Texto de cabecera de página                 | Este campo hace referencia al color del texto utilizado para los nombres de página, por ejemplo, página inicial de Oportunidades.  |
| Fondo de cabecera de página: arriba         | Este campo hace referencia al color utilizado en la parte superior, por debajo de los nombres de página.   |
| Fondo de cabecera de página: parte inferior | Este campo hace referencia al color utilizado en la parte inferior, por debajo de los nombres de página.   |
| Líneas de página                            | Este campo hace referencia a los colores de línea utilizados en los registros de listas, las secciones de formularios de las páginas de detalles, los pasos de los asistentes, etc.  |
| <b>Listas</b>                               |  |
| Texto de cabecera de lista                  | Este campo hace referencia al color del texto de la barra de filtro y la barra de pie de página de lista.  |
| Fondo de cabecera de lista                  | Este campo hace referencia al color del fondo de la barra de filtro y el pie de página de la lista que contiene los iconos de navegación de la lista.  |
| Texto de cabecera de columna                | Este campo hace referencia al color del texto utilizado en las cabeceras de las columnas.  |
| Fondo de cabecera de columna                | Este campo hace referencia al color del fondo de las listas relacionadas, las listas completas, etc.   |

- 8** (Opcional) Si desea agregar enlaces globales personalizados al tema, haga clic en Nuevo en la sección Enlaces globales.

Se abre la página Editar enlace.

- 9** Escriba la información siguiente:

- **Nombre de enlace.** Escriba el nombre del enlace global que desea agregar al tema.
- **Tipo.** Seleccione Cabecera o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el enlace global en la parte superior o inferior de la página.
- **Dirección URL de enlace.** Escriba la dirección URL del enlace global.
- **Orden de enlace.** Escriba un valor para indicar el orden en el que se debe mostrar el enlace. Por ejemplo, si escribe el número uno, el enlace será el primero de los enlaces globales.

- 10** (Opcional) Si desea agregar un logotipo específico en el tema, haga clic en Agregar logotipo, en la sección Logotipo.

Se abre la página Edición de logotipo.

- 11** Haga clic en Examinar para buscar la imagen que desea utilizar como logotipo de cabecera en el tema.

**NOTA:** para el logotipo de cabecera, puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. El logotipo de cabecera debe tener, aproximadamente, 70 píxeles de alto y 1680 píxeles de ancho. Es necesario tener permiso para utilizar y cargar la imagen que cargue para el tema.

**12** Escriba la información siguiente:

- **Nombre.** Escriba el nombre del logotipo que desea agregar al tema.
- **Tipo de logotipo.** Seleccione Cabecera o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el logotipo de cabecera en la parte superior o inferior de la página. Si selecciona Cabecera, el logotipo de cabecera se mantiene en el fondo, debajo de los enlaces y las fichas. Si opta por Pie de página, el logotipo de pie de página se coloca en los enlaces, en la parte inferior de la aplicación. El logotipo de pie de página debe tener un máximo de 200 píxeles de ancho.

**13** Haga clic en Guardar.

**NOTA:** debe iniciar y cerrar sesión en Oracle CRM On Demand para ver la vista previa del nuevo logotipo que ha agregado al tema.

## Habilitar informes personalizados en Mi página inicial

Es posible especificar los informes personalizados que se pueden añadir a un diseño de página inicial personalizado. Estos informes personalizados se muestran luego en la lista Secciones disponibles del paso 2, en el Asistente de diseño de páginas iniciales. Para obtener más información acerca de la personalización de páginas iniciales, consulte [Personalizar mi página inicial de su compañía](#) (en la página 1209).

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, es necesario haber guardado los informes personalizados que desea activar en una página inicial. Su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Administración de página inicial.

### *Para especificar un informe de página inicial personalizado*

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3** En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Informes personalizados de Mi página inicial.
- 4** En la lista Informes personalizados de Mi página inicial, haga clic en Nuevo informe de página inicial.
- 5** En el campo Nombre, introduzca el nombre del informe personalizado.
- 6** En los campos Altura y Ancho, seleccione Sencillo o Doble.

Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.

- 7 Si es necesario, seleccione la casilla de verificación Ejecutar informe inmediatamente.

Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.

- 8 En el campo Ruta de informe, introduzca la ruta del informe.

Puede pegar la ruta del informe desde la ventana Abrir análisis. Para copiar la ruta:

- a Haga clic en el botón Abrir análisis de la página Introducción a las respuestas.

- b Seleccione un informe.

- c Copie el valor en el campo Ítem.

Por ejemplo:

**Carpeta compartida: Análisis precreado/Analítica del historial de etapas de venta: Informe de ventas del mes pasado**

- 9 Haga clic en Guardar.

## Cambiar el nombre de tipos de registro

Para utilizar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar los nombres de los tipos de registro. Es posible que los nombres predeterminados de tipos de registro no sean iguales a los que utiliza su compañía para determinados tipos de registro. En este caso, puede cambiar el nombre para que se adapte a sus necesidades específicas.

Al cambiar el nombre de un tipo de registro, el nuevo nombre aparece en la mayoría de los lugares de la aplicación, por ejemplo:

- Fichas y botones
- Listas desplegadas
- Listas de filtros predefinidos, como la lista Todas las cuentas de la página inicial de la cuenta
- Barras de título de las páginas, como las de las páginas de detalles y listas de registros
- La sección Crear de la barra Acción
- Nombres de secciones de páginas
- Notificación por correo electrónico de asignación de registros
- Nombres de secciones de páginas personalizadas

Por ejemplo, puede cambiar el nombre mostrado Cuenta por Compañía. La ficha Cuenta se convierte en Compañía y otros títulos de secciones cambian en consonancia.

Sin embargo, hay varios lugares en los que el nuevo nombre no aparece. Si cambia nombres, informe a los usuarios de que los nuevos nombres no aparecerán en:

- Nombres de listas filtradas personalizadas.
- Nombres de campos personalizados

- Informes y análisis
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Páginas de ayuda

**NOTA:** todos los nombres para mostrar tiene una longitud máxima de 50 caracteres.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### *Para cambiar el nombre de un tipo de registro*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
- 4 En la página Cambiar nombre de tipos de registro, escriba el nuevo nombre en la fila adecuada. Proporcione las tres variaciones para que se utilicen en la aplicación en las áreas adecuadas de la interfaz: Nombre para mostrar/singular, Nombre para mostrar/plural y Nombre para mostrar/breve.

**NOTA:** El nombre para mostrar/breve aparece en las fichas, de modo que no debe superar los 15 caracteres.

- 5 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

**NOTA:** Si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marca de traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de qué términos hay que traducir. Si no selecciona Marca de traducción, los nombres mostrados anteriormente traducidos se quedarán como están, sin verse afectados por el cambio aquí realizado.

- 6 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:
  - a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
  - b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.
  - c Haga clic en el enlace para volver a la página que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.



## Cambiar el icono de un tipo de registro

Puede cambiar el icono asociado a un tipo de registro que se muestre en las fichas y en la sección Crear de la barra Acción.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

### *Para cambiar el icono de un tipo de registro*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
- 4 En la página Cambiar nombre de tipos de registro, haga clic en el icono Búsqueda en el campo Icono para el tipo de registro.
- 5 Seleccione un icono en la ventana.
- 6 Haga clic en Guardar.

## Añadir tipos de registro

Puede agregar tipos de registros personalizados para la compañía. Por ejemplo, puede que desee mostrar una ficha Orden para que la utilicen los empleados. Para agregar un nuevo tipo de registro, cambie el nombre de uno de los tipos de registros de objetos personalizados de Oracle CRM On Demand y configúrelo.

Atención al cliente puede poner los tipos de registros de objetos personalizados a disposición de la compañía. Para obtener más información sobre la configuración de tipos de registros de objetos personalizados para la compañía, póngase en contacto con Atención al cliente.

Los pasos generales para agregar un tipo de registro a la aplicación son:

- 1 Cambie el nombre de uno de los tipos de registros de objetos personalizados para cumplir los requisitos.
- 2 Configure los campos para el tipo de registro. Defina los campos que se mostrarán en la página de detalles del nuevo tipo de registro. Se incluye automáticamente un conjunto de campos en la página Configuración de campos. Puede cambiar el nombre de estos campos, utilizar éstos y crear campos personalizados en función de sus necesidades.
- 3 Cree diseños de página para el tipo de registro personalizado según considere necesario.
- 4 Proporcione acceso al nuevo diseño de página y a las secciones de información relacionada para los roles de usuario adecuados.

Cada nuevo tipo de registro añadido aparece en estas áreas:

- Sección Crear de la barra Acción

- Sección Buscar en la barra Acción

- El registro Página inicial con una ficha (aparece un icono predeterminado en la ficha junto con su nombre)

De forma predeterminada, el nuevo registro Página inicial contiene dos secciones: la sección Listas de registros y la sección Registros visualizados recientemente. Deberá configurar campos, diseños de página (páginas Detalles y Editar), etc., para cada tipo de registro que agregue.

En general, los nuevos tipos de registro funcionan igual que los que se proporcionan de forma predeterminada. Puede configurar para ellos campos, diseños de página y páginas de lista. además, cada uno contiene un conjunto predeterminado de campos, que incluyen tres campos en los que realizar búsquedas (el campo Nombre y dos campos de búsqueda rápida) y ocho por los que filtrar y ordenar.

No obstante, no puede utilizar nuevos tipos de registro en:

- Administrador de asignaciones
- pronósticos
- seguimientos de auditoría
- Asignación de grupo predeterminada (no se pueden compartir a través de grupos)

Además, los nuevos tipos de registros presentan estas restricciones:

- Los nuevos tipos de registro no pueden contener grupos de direcciones específicos del país.
- De forma predeterminada, el único campo necesario en los nuevos tipos de registro es el campo Nombre.
- No se realiza ninguna comprobación de duplicados en el nuevo tipo de registro.

Para obtener más información sobre el uso de servicios Web con nuevos tipos de registros, consulte [Descargar archivos WSDL y de esquema](#) (en la página 1614).

**Antes de comenzar.** Tenga en cuenta lo siguiente:

- Atención al cliente puede poner los tipos de registros de objetos personalizados a disposición de la compañía. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.
- Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación y el correspondiente privilegio Personalizar la aplicación para el objeto personalizado que utiliza para el nuevo tipo de registro. Existen privilegios individuales para los tipos de registros Objeto personalizado 01, 02 y 03, por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objeto personalizado 01. Para otros tipos de registros de objetos personalizados, cada privilegio se aplica a un grupo de objetos personalizados, por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objetos personalizados 04-10.

### ***Para añadir un tipo de registro***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
- 4 En la fila del tipo de registro de objeto personalizado que utilice, complete la información (por ejemplo, introduzca Pedido).

Para obtener más información, consulte [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (en la página 1215). Después de cambiar el nombre del tipo de registro, éste aparece con el nuevo nombre en las secciones Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, sustituyendo al vínculo del tipo de registro de objeto personalizado.

- 5 Haga clic en Guardar.
- 6 En la sección Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del nuevo tipo de registro.
- 7 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 8 En la página Configurar campos, puede realizar las siguientes acciones:
  - (Recomendado) Haga clic en Cambiar nombre a campos y cambie el nombre que aparece en el campo Nombre.

El campo Nombre es el campo que muestra el sistema para este tipo de registro. Aparece en Ítems eliminados, en la sección Visto recientemente de la barra Acción y en las ventanas de búsqueda.

En toda la aplicación, cada tipo de registro tiene un campo llamado Nombre, que va precedido por el tipo de registro (Nombre de cuenta, Nombre de oportunidad, etc.). Por lo tanto, si va a añadir una ficha Pedido, podría cambiar el nombre del campo Nombre por Nombre de pedido.
  - Haga clic en Campos nuevos y añada campos personalizados.

Estos tipos de registro tienen las mismas restricciones que las de los campos personalizados de los tipos de registro predeterminados.
  - Haga clic en Cambiar nombre a campos y especifique los campos por los que desea buscar para este tipo de registro. Complete las filas Búsqueda rápida 1 y Búsqueda rápida 2 con los nombres de campo necesarios. Si su compañía utiliza Búsqueda dirigida, estos campos se muestran entonces en la sección Buscar de la barra Acción.

Por ejemplo, si va a añadir una ficha Pedido, es posible que desee designar un campo Número de pedido como uno de esos campos de búsqueda rápida. Cuando un empleado selecciona Pedido en la sección Buscar, el campo Número de pedido aparece como uno de los campos por los que buscar.
  - Haga clic en Cambiar nombre a campos y especifique los campos que desea ver como encabezados de columna en las listas. Complete las filas Indexado con los nombres de campos necesarios. Esto determina los campos que puede utilizar para ordenar y filtrar los registros.

- 9 Configure las páginas Detalles y Editar del nuevo tipo de registro.

Puede añadir campos a las páginas Editar del registro, agrupar los campos en distintas secciones y cambiar el nombre de dichas secciones.

Para crear relaciones con otros tipos de registro, añada los campos (Cuenta, Contacto, Oportunidad, etc.) a los diseños de página. De esta manera se crea un icono Búsqueda junto al campo, en el que los usuarios pueden vincular registros existentes a este nuevo tipo de registro.

Se pueden añadir secciones de información relacionada a las páginas de detalles.

Cuando se añade Equipo como sección de información relacionada, los usuarios pueden compartir este registro con otros miembros del equipo registro a registro.

**NOTA:** La sección de información relacionada con el equipo se admite en los tipos de registros Objeto Personalizado 01, 02 y 03. No se admite en otros tipos de registros de objetos personalizados.

Para obtener instrucciones, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

- 10** (Opcional) Añada el nuevo tipo de registro como campo en otras páginas de edición del registro o como sección de información relacionada en otras páginas de detalles del registro.
- 11** Añada el diseño de página a los roles de usuario si es necesario. Para obtener instrucciones, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados](#) (en la página 1224)

## Acerca de campos, listas de opciones y métricas

La aplicación no permite cambiar los nombres de campo ni los valores de lista de opciones utilizados en pronósticos y métricas. Sin embargo, en algunas de las listas predefinidas, como las listas de las páginas iniciales, los registros seleccionados para incluir se basan en los valores de las listas de opciones. La aplicación utiliza el código independiente del idioma subyacente para determinar los registros que se incluirán en las listas estándar. Por lo tanto, puede cambiar el nombre de los valores de las listas de opciones y de los campos sin que estas listas se vean afectadas.

**NOTA:** En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja.

Si cambia los valores predeterminados de la lista de opciones para el campo Prioridad del registro de actividad, puede que no se muestre ninguna flecha en dicho campo en las listas de tareas.

## Acerca de la configuración de los archivos adjuntos

Según el tipo de registro, los archivos se pueden adjuntar a registros de las siguientes formas: .

- Mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos de registros principales
- Mediante campos de archivos adjuntos

### Acerca de la configuración del ítem relacionado de archivos adjuntos

En los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos, puede configurar los diseños de página y los roles de usuario para permitir a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos a un registro principal. Cada ítem de archivo adjunto puede contener un archivo o una URL. Para permitir que los usuarios adjunten archivos y URL de esta forma, los diseños de página y roles de usuario se deben configurar de la siguiente forma:

- La sección Archivos adjuntos debe estar disponible como una sección de información relacionada en el diseño de página del tipo de registro principal.
- El rol de usuario debe tener los permisos necesarios para el tipo de registro Archivo adjunto.
- Los perfiles de acceso del rol de usuario deben tener el acceso adecuado al tipo de registro relacionado Archivos adjuntos en la configuración de acceso del tipo de registro principal.

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171) y [Especificar diseños de página dinámica](#) (en la página 1188). Para obtener más información sobre la configuración de roles de usuario y perfiles de acceso, consulte [Administración de usuarios y controles de acceso](#) (consulte "[Gestión de usuarios y controles de acceso](#)" en la página 1225).

Los siguientes tipos de registro admiten los ítems relacionados con los archivos adjuntos preconfigurados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 y 03
- Distribuidor
- Fondos
- Solicitud de fondo
- Unidad familiar
- Pista
- Oportunidad
- Socio
- Afiliación al programa
- Solicitud de servicio
- Solución

También se pueden enlazar archivos adjuntos a registros de alertas y registros de etapa de ventas.

**NOTA:** cuando un usuario elimina un registro principal que tiene archivos adjuntos enlazados mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos, los archivos adjuntos también se eliminarán.

Los administradores de la compañía pueden ver los detalles de los archivos adjuntos agregados mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Para obtener más información, consulte [Gestión de archivos adjuntos de la compañía](#) (en la página 1633).

## Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos

Los campos de archivos adjuntos permiten a los usuarios adjuntar un único archivo a un registro. Los campos de archivos adjuntos están admitidos para los siguientes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01,02, 03, 04 y superiores

- Informe de auditoría de inventario
- Transacción de muestra

Los siguientes tipos de registro también admiten campos de archivo adjunto. Sin embargo, estos tipos de registro sólo pueden utilizarse como ítems relacionados, de la siguiente manera:

- Archivo adjunto de acreditación

El tipo de registro Archivo adjunto de acreditación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Acreditación.

- Archivo adjunto de aplicación

El tipo de registro Archivo adjunto de aplicación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Aplicación.

- Archivo adjunto de certificación

El tipo de registro Archivo adjunto de certificación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Certificación.

- Archivo adjunto de curso

El tipo de registro Archivo adjunto de curso puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Curso.

- Archivo adjunto de examen

El tipo de registro Archivo adjunto de examen puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Examen.

- Archivo adjunto de solicitud de MDF

El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de MDF puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de MDF.

- Archivo adjunto de programa de socios

El tipo de registro Archivo adjunto de programa de socios puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Programa de socios.

- Archivo adjunto de póliza

El tipo de registro Archivo adjunto de póliza puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Póliza.

- Archivo adjunto de solicitud de precios especiales

El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de precios especiales puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de precios especiales.

**NOTA:** en estas configuraciones, los registros enlazados y los archivos adjuntos no se eliminarán de la base de datos de Oracle CRM On Demand cuando se elimine el registro principal. Por ejemplo, cuando un usuario elimina un registro Solicitud de MDF, no se eliminarán de la base de datos los registros de archivos adjuntos de la solicitud de MDF y los archivos adjuntos de esos registros.

Algunos de estos tipos de registro son específicos de un sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y puede que no estén disponibles en su edición de Oracle CRM On Demand.

En algunos tipos de registros, los campos de archivos adjuntos se expondrán en el diseño de página estándar de Oracle CRM On Demand. Puede exponer los campos de archivos adjuntos en los diseños de la página Detalles de todos los tipos de registro mostrados, según sea necesario. Existen tres campos de archivos adjuntos:

- **Archivo adjunto.** Este campo inicialmente muestra un icono de clip en la página de edición de registro. Después de cargar un archivo, el campo muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto en la página Detalles. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo. Para permitir que los usuarios adjunten un archivo a un registro, debe exponer este campo en el diseño de la página. El campo Archivo adjunto no se puede utilizar como un campo de búsqueda, ya que el nombre de archivo y el tamaño del archivo en este campo son valores calculados.
- **Archivo adjunto: Nombre de archivo.** Campo de sólo lectura que se rellena automáticamente con el nombre del archivo que carga el usuario. El campo Archivo adjunto: Nombre de archivo se puede utilizar como un campo de búsqueda. La exposición de este campo es opcional.
- **Archivo adjunto: Tamaño (en bytes).** Este campo muestra el tamaño del archivo adjunto. La exposición de este campo es opcional.

Para obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171) y [Especificar diseños de página dinámica](#) (en la página 1188).

## Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos y objetos personalizados

Puede configurar los tipos de registro de objetos personalizados de varias formas para así cumplir con las necesidades de negocio de la compañía:

- Puede configurar un tipo de registro de objeto personalizado como un tipo de registro relacionado en otro tipo de registro. (Los tipos de registro de objeto personalizado se admiten como tipos de registro personalizados en la mayoría de los principales tipos de registro en Oracle CRM On Demand.)

En una configuración de este tipo, existe una relación de uno a muchos entre el registro principal y el tipo de registro enlazado. Cuando los campos de archivos adjuntos se exponen en el tipo de registro enlazado, esta configuración permite a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos (uno en cada registro secundario) al registro principal.

Por ejemplo, puede exponer los campos de archivos adjuntos en la página Detalles para Objeto personalizado 04 y cambiar el nombre de este objeto para que se etiquete como un *archivo adjunto de objetivo*. A continuación, puede hacer que esté disponible el tipo de registro de archivo adjunto objetivo como una sección de información relacionada en el tipo de registro Objetivo.

- Para configurar los tipos de registro de objetos personalizados como relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registro, consulte [Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados](#) (en la página 1224) para obtener más información.
- Puede configurar un tipo de registro de objetos personalizados para utilizarlo como un tipo de registro de archivo adjunto y hacer que esté disponible como un tipo de registro de nivel superior, con su propia ficha, página inicial, listas, etc.

Esta configuración se puede utilizar para otorgar acceso a los usuarios a la documentación que sea de su interés y también permitirles buscar archivos adjuntos que se cargaron como registros del tipo de registro de archivo adjunto personalizado.

Como ocurre con cualquier tipo de registro, debe asegurarse de que los usuarios tengan los niveles de acceso adecuados en sus roles de usuario, además de perfiles de acceso para permitirles trabajar con los tipos de registro en los que están soportados los campos de archivos adjuntos. Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario y perfiles de acceso, consulte [Administración de usuarios y controles de acceso](#) (consulte "[Gestión de usuarios y controles de acceso](#)" en la página 1225).

**NOTA:** si un tipo de registro de objeto personalizado se configura como un registro relacionado en otro tipo de registro, los registros de objeto personalizado enlazado y los archivos adjuntos no se eliminarán de la base de datos de Oracle CRM On Demand cuando se elimine el registro principal. En el ejemplo anterior, en el que un *archivo adjunto de objetivo* personalizado se enlaza al tipo de registro Objetivo, si un usuario elimina el registro Objetivo principal, los registros de archivo adjunto de objetivo principales y los archivos adjuntos no se eliminarán de la base de datos.

## Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados

De forma predeterminada, todas las relaciones entre los objetos personalizados 01, 02, y 03 y otros tipos de registro son de muchos a muchos. Sin embargo, para los demás tipos de registro de objeto personalizado (por ejemplo, Objeto personalizado 04), cualquier relación entre el tipo de registro de objeto personalizado y cualquier otro tipo de registro (incluidos otros tipos de registro de objeto personalizado) es de uno a muchos de forma predeterminada.

Puede crear relaciones de muchos a muchos para los tipos de registro de objeto personalizado mediante el uso de otro tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección.

### Ejemplo de creación de una relación de muchos a muchos

Su compañía posee y gestiona centros de conferencias y proporciona instalaciones para conferencias a otras compañías, clientes gubernamentales, etcétera. Desea utilizar un tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre eventos y otro tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre las salas que se utilizan para cada evento. Cada sala se utiliza para muchos eventos y cada evento puede utilizar un número de salas, de modo que debe tener una relación de muchos a muchos entre los tipos de registro.

Para crear esta relación de muchos a muchos, puede utilizar un tercer tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección para realizar el seguimiento de la información sobre cada reserva de sala o sesión. A continuación, puede crear una relación de uno a muchos entre las salas y las sesiones, y una relación de uno a muchos entre los eventos y las sesiones, lo que da lugar a una relación de muchos a muchos entre las salas y los eventos.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar los tipos de registro y las relaciones para este ejemplo. Los objetos personalizados 04, 05 y 06 se utilizan para los nuevos tipos de registro.

#### *Para configurar una relación de muchos a muchos*

- 1 Si los tipos de registro de objeto personalizado que desea utilizar no se han configurado para la compañía, póngase en contacto con Atención al cliente para que los configuren.



- 2 Cuando Atención al cliente haya configurando los objetos personalizados, cambie el nombre de los tipos de registro Objeto personalizado 04, 05 y 06 a Sala, Evento y Sesión respectivamente.

Para obtener más información sobre cómo cambiar el nombre de los tipos de registro, consulte [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (en la página 1215).

- 3 Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, defina el nivel de acceso necesario en Paso 2 Acceso de tipo de registro del Asistente de gestión de roles. (Usted determina el nivel de acceso necesario, en función de las responsabilidades del usuario).

Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

- 4 Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, configure el perfil de acceso para los nuevos tipos de registro.

Como mínimo, debe configurar lo siguiente:

- En el nuevo tipo de registro Sala, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.
- En el nuevo tipo de registro Evento, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.

Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288).

- 5 Cree nuevos diseños de página para los nuevos tipos de registro:

- En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Sala, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.
- En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Evento, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.

Para obtener más información sobre la configuración de diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

- 6 Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, asigne los diseños de página que ha creado en el paso 6 del Asistente de gestión de roles.

Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

**NOTA:** Además de los cambios de configuración descritos en el procedimiento anterior, puede personalizar los nuevos tipos de registro de la misma manera que personaliza otros tipos de registro. Para obtener información sobre la personalización de tipos de registro, consulte [Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 1141).

## Gestión de usuarios y controles de acceso

En este tema se proporciona información sobre la gestión de usuarios y el control de acceso.

**Antes de comenzar.** Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que el rol de usuario tenga los privilegios adecuados:
  - Para configurar usuarios, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso o el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.  
**NOTA:** los usuarios que tengan el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios pueden configurar usuarios solamente en su propia organización de socios.
  - Para configurar grupos, perfiles y roles en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso.
  - Para configurar libros, el rol debe incluir el privilegio Gestionar libros.
  - Para configurar territorios en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.
- Compare el número de licencias con el número de usuarios que deben estar activos. Sólo los usuarios activos pueden acceder a Oracle CRM On Demand. El número total de usuarios activos no debe ser superior al número de licencias en la compañía. Para obtener más información sobre la verificación del estado de las licencias, consulte [Verificar los estados de licencia y usuarios activos](#) (en la página 1113).
- Lea la información de contexto sobre los roles y perfiles de acceso. Consulte los siguientes temas para obtener más información:
  - [Gestión de roles](#) (en la página 1292)
  - [Directrices para configurar roles](#) (en la página 1293)
  - [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
  - [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales](#) (en la página 1267)
  - [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (en la página 1268)
  - [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- Determine los perfiles que utilizará para gestionar el acceso a los datos de libros, roles y equipos.
- Determine el rol que desea asignar a cada usuario y a quién informará cada usuario. Si la organización necesita roles adicionales para adecuarse a varias líneas de negocio, cree los que necesite.

La configuración acumulativa de todos los usuarios de la compañía define la jerarquía de informes y las cuotas de venta de la compañía.

Para cada usuario de la compañía, debe especificar un rol de usuario. El rol del usuario y el perfil de acceso asociado determinan el acceso del empleado a las fichas, funciones y registros. También determinan los diseños de página que ve el empleado cuando utiliza la aplicación.

Haga clic en un tema para ver el procedimiento de administración de usuarios, perfiles de acceso, roles, libros personalizados y grupos:

- [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 1229)
- [Configurar las cuotas de ventas de los usuarios](#) (en la página 1241)
- [Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario](#) (consulte "[Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario](#)" en la página 1241)
- [Cambiar el ID de usuario del usuario](#) (en la página 1242)
- [Restablecer una contraseña de usuario](#) (en la página 1243)
- [Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario](#) (en la página 1244)

- [Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#) (consulte "[Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#)" en la página 1244)
- [Agregar delegados para usuarios \(administrador\)](#) (en la página 1246)
- [Creación de períodos de inventario para usuarios](#) (en la página 1247)
- [Desactivación de usuarios](#) (en la página 1247)
- [Proceso de configurar administradores de socios \(administrador\)](#) (consulte "[Proceso de definición de administradores de socios \(administrador\)](#)" en la página 1248)
- [Configurar usuarios \(socios\)](#) (en la página 1250)
- [Cambiar el ID de usuario del usuario \(socios\)](#) (en la página 1252)
- [Restablecer una contraseña de usuario \(socios\)](#) (en la página 1253)
- [Desactivar usuarios \(socios\)](#) (en la página 1254)
- [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288)
- [Adición de roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298)
- [Proceso para configurar libros](#) (en la página 1312)
- [Verificar la configuración de libros para el rol de administrador](#) (en la página 1313)
- [Crear tipos de libros y roles de usuario de libro](#) (en la página 1317)
- [Crear libros y jerarquías de libros](#) (consulte "[Creación de libros y jerarquías de libros](#)" en la página 1318)
- [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 1320)
- [Crear perfiles de acceso para libros](#) (en la página 1323)
- [Activar libros para la compañía](#) (en la página 1324)
- [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 1325)
- [Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro](#) (en la página 1327)
- [Asignar registros a libros](#) (en la página 1329)
- [Configurar grupos](#) (consulte "[Configuración de grupos](#)" en la página 1335)
- [Configurar territorios](#) (consulte "[Configuración de territorios](#)" en la página 1338)

**CONSEJO:** considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba para asegurarse de que las configuraciones son correctas antes de activar otros usuarios. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, diseños de rol, jerarquía de informes y uso compartido, flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. No olvide desactivar los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

## Gestión de usuarios

En Oracle CRM On Demand, un usuario es una entidad con o sin capacidad para interactuar con Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, un usuario puede ser un empleado de la compañía, un socio o una aplicación

externa. Los usuarios pueden ser activos o inactivos. Los usuarios activos pueden interactuar con Oracle CRM On Demand, mientras que los inactivos, no. Para interactuar con Oracle CRM On Demand, un usuario activo debe ser autenticado de acuerdo con las políticas de inicio de sesión y contraseña que haya definidas en la compañía. Si desea más información sobre las políticas de inicio de sesión y contraseña, consulte [Acerca de las políticas de inicio de sesión y contraseña](#) (consulte "[Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas](#)" en la página 1114).

Cada usuario tiene un rol asignado. Se puede asignar un mismo rol a varios usuarios. En Oracle CRM On Demand, un rol es similar a una función empresarial que un usuario desempeña dentro de la organización como, por ejemplo, una función de ejecutivo de ventas o de gerente de servicio. Dentro de la organización, la función empresarial le proporciona ciertos privilegios y permisos que son exclusivos de la función empresarial. Del mismo modo, dentro del contexto de Oracle CRM On Demand, un rol define lo siguiente:

- Las funciones de Oracle CRM On Demand que un usuario puede utilizar por tener los privilegios necesarios
- El conjunto de permisos que se conceden a un usuario para trabajar con información protegida
- La configuración de la interfaz de usuario que muestra la información

Si desea más información sobre los roles, consulte [Gestión de roles](#) (en la página 1292). Para gestionar los usuarios, realice las acciones siguientes:

- [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 1229)
- [Configurar las cuotas de ventas de los usuarios](#) (en la página 1241)
- [Cambiar el ID de usuario del usuario](#) (en la página 1242)
- [Restablecer una contraseña de usuario](#) (en la página 1243)
- [Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario](#) (en la página 1244)
- [Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#) (consulte "[Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#)" en la página 1244)
- [Agregar delegados para usuarios \(administrador\)](#) (en la página 1246)
- [Creación de períodos de inventario para usuarios](#) (en la página 1247)
- [Desactivación de usuarios](#) (en la página 1247)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de usuarios:

- [Acerca de los diseños de página de usuario](#) (consulte "[Acerca de diseños de página de usuario](#)" en la página 1239)
- [Acerca de la delegación de usuarios](#) (en la página 1245)
- [Campos de usuario](#) (en la página 1231)
- [Visualización de seguimientos de auditoría para registros](#) (en la página 116)
- [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (consulte "[Personalizar seguimientos de auditoría](#)" en la página 1184)

## Configuración de usuarios

A la hora de configurar un usuario, los siguientes campos requieren especial atención, ya que determinan a lo que el usuario puede acceder, ver y hacer:

### ■ Estado

Cuando configura un usuario por primera vez, puede permitirle acceder a Oracle CRM On Demand inmediatamente estableciendo el estado del usuario en Activo y solicitando a Oracle CRM On Demand que envíe al usuario la información de inicio de sesión necesaria cuando guarde el registro de usuario, seleccionando la opción pertinente en el registro de usuario.

O bien, si no desea que el usuario acceda a Oracle CRM On Demand hasta pasado un tiempo, configure el registro de usuario y establezca el estado del usuario en Inactivo. Cuando más tarde desee permitir el acceso al usuario a Oracle CRM On Demand, cambie el estado a Activo y utilice la funcionalidad de restablecer contraseña para enviar la información de inicio de sesión necesaria al usuario por correo electrónico.

### ■ Informa a

La estructura de informes determina los registros a los que puede acceder el gerente. También determina los datos que se incluirán en los cálculos para pronósticos, así como los informes para gerentes y ejecutivos.

**CONSEJO:** Introduzca primero los usuarios que se encuentran en el máximo nivel de la jerarquía.

### ■ Rol

El rol del usuario determina su acceso a diseños de fichas, funciones, registros y páginas.

**NOTA:** puede importar los registros de usuario mediante el Asistente de importación. Para obtener más información acerca de esta opción, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421).

## Acerca de la información de inicio de sesión para nuevos usuarios

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un nuevo usuario debe disponer de una URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede solicitar a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión al usuario a la vez que crea la cuenta de usuario, o puede hacerlo más tarde, de la manera siguiente:

- Si desea enviar información de inicio de sesión a la vez que configura la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación de correo electrónico en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

En función de si utiliza el botón Adición rápida o Agregar usuario para crear el registro de usuario, las casillas de verificación de correo electrónico tienen los siguientes nombres:

- La casilla de verificación Correo electrónico en la página Adición rápida
- Casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario

Tenga en cuenta que debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si desea que la información se envíe al usuario inmediatamente. La información de inicio de sesión se envía al usuario por correo electrónico en dos partes:

- Un correo electrónico contiene una URL temporal.
- El segundo contiene una contraseña temporal y detalles del ID de inicio de sesión.

- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario en otro momento posterior, no seleccione la casilla de verificación de correo electrónico cuando cree el registro de usuario.

Más tarde, cuando desee enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede solicitar a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Cuando haga clic en el botón, la información de inicio de sesión se envía al usuario por correo electrónico en dos partes:

- Un correo electrónico contiene una URL temporal.
- El segundo contiene una contraseña temporal.

En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

### Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

**Antes de comenzar.** Para configurar usuarios en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso.

#### *Para configurar un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:
  - Para añadir un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario
  - Para añadir rápidamente varios usuarios, haga clic en Adición rápida.

Se abrirá la página Adición rápida, en la que podrá introducir parte de la información necesaria para cada usuario. Por ejemplo, no permite especificar la jerarquía de informes.

**NOTA:** no se puede utilizar el método Adición rápida si se ha definido cualquier otro campo de usuario necesario, además de los incluidos en la página Adición rápida.

Después de introducir la información en esta ventana, haga clic en Guardar. Aparecerá la página Lista de usuarios.

  - Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles de usuario, haga clic en el botón Editar.
- 5 Complete la información en la página Editar usuario. Para obtener más información, consulte [Campos de usuario](#) (en la página 1231).
- 6 Guarde el registro.

**CONSEJO:** mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Para obtener instrucciones, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

#### *Para abrir una lista filtrada de usuarios*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

## Campos de usuario

Al configurar un usuario, es necesario tener especial cuidado con los tres campos siguientes:

- Estado
- Informa a
- Rol

Las entradas de estos campos determinan a qué puede acceder el usuario, así como qué puede ver o hacer.

En esta tabla se describe la información de los campos de los usuarios. Para ver todos los campos incluidos en ella, el rol debe contar con el privilegio Administrar usuarios y acceso. Algunos campos son de sólo lectura. Además, estos campos pueden variar según si se accede a la página Detalles del usuario desplazándose por la página Lista de usuarios, o profundizando en el nombre de un usuario en un registro. Estas diferencias se deben a que se usan diseños de página distintos para estas páginas de detalles. Para obtener más información acerca de los diseños de páginas de los usuarios, consulte [Acercas de diseños de página de usuario](#) (en la página 1239).

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Sección Información básica del usuario</b> |  |
| Estado  | <p>El estado indica si el usuario es activo o inactivo. Para obtener más información sobre la secuencia para la configuración de contraseñas de usuarios y activación de usuarios, consulte <a href="#">Configurar usuarios</a> (consulte "Configuración de usuarios" en la página 1229) y <a href="#">Restablecer todas las contraseñas</a> (en la página 1124).</p> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand no permite eliminar usuarios. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.</p> |

|  |   |
|--|---|
| Informa a  | Seleccione el gerente de este usuario. Todos los usuarios deben informar a un gerente con fines de información y pronóstico.  |
| Organización de socios                           | <p>Nombre de la organización de socios a la que pertenece el usuario. Este campo sólo lo rellenan los usuarios que sean miembros de una organización de socios.</p> <p><b>NOTA:</b> los usuarios que sean miembros de una organización de socios y dispongan del privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en su rol, pueden agregar otros miembros de su organización de socios como usuarios en Oracle CRM On Demand. Si su rol de usuario le permite configurar usuarios que forman parte de su organización de socios, entonces este campo es de sólo lectura.</p> |
| Rol  | Rol asignado al usuario. Para obtener más información sobre roles, consulte <a href="#">Gestión de roles</a> (en la página 1292).   |
| Grupo principal                                  | Grupo al que se ha agregado este usuario. Sólo lectura.   |
| Libro predeterminado para datos analíticos       | (Opcional) Libro de usuario o personalizado que el usuario puede ver de forma predeterminada en el selector de libros de la página inicial de informes y en la página inicial de cuadros de mandos. Esta configuración en el registro del usuario no limita el acceso del usuario a los datos; el usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros.  |
| Libro predeterminado                             | (Opcional) Libro de usuario o personalizado que el usuario puede ver de forma predeterminada en el selector de libros al trabajar en cualquier área que no sea la ficha Informes. Esta configuración en el registro del usuario no limita el acceso del usuario a los registros; el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.  |
| <b>Sección Información detallada del usuario</b> |   |
| Alias  | <p>Identificador abreviado del usuario, por ejemplo, el nombre preferido o el alias del usuario.</p> <p>Si se agregan usuarios mediante la página Adición rápida, la cadena de caracteres antes del signo @ de la dirección de correo electrónico se convertirá en el alias.</p>  |
| ID de usuario                                    | Único identificador del sistema para que el usuario   |



|                                    |  |
|------------------------------------|--|
|                                    | <p>inicie sesión en Oracle CRM On Demand.</p> <p>El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asterisco (*)</li> <li>■ Barra invertida (\)</li> <li>■ Signo de número (#)</li> <li>■ Signo de interrogación (?)</li> <li>■ Barra (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul> |
| Correo electrónico                 | <p>Dirección de correo electrónico completa del usuario, como por ejemplo, muestra@muestradecompañía. Los usuarios deben tener una dirección de correo electrónico válida para que se les otorgue acceso a Oracle CRM On Demand.</p> <p>La dirección de correo electrónico puede contener un máximo de 100 caracteres.</p>   |
| ID de inicio de sesión de usuario  | <p>Campo de sólo lectura. Este valor es una combinación del ID de inicio de sesión de la compañía y el ID del usuario. Es el único identificador del sistema para que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.</p>  |
| <b>Preferencias de contacto</b>    |  |
| No llamar nunca                    | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá visitas de Oracle CRM On Demand Marketing.</p>  |
| No enviar nunca correo             | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá cartas ni folletos de Oracle CRM On Demand Marketing.</p>   |
| No enviar nunca correo electrónico | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá correos electrónicos de Oracle CRM On Demand Marketing.</p>   |
| Enviar siempre alertas críticas    | <p>Si esta casilla de verificación está seleccionada, recibirá mensajes de correo electrónico que contienen información importante de Oracle CRM On Demand. Estos mensajes incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Información crítica acerca de actualizaciones de productos y cambios de servicio para</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Oracle CRM On Demand y productos relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Instrucciones y programaciones relativas a actualizaciones a versiones nuevas principales.</li> <li>■ Comunicaciones de alta prioridad o de emergencia que complementan a los procesos de soporte habituales (por ejemplo, en caso de un fallo de hardware).</li> </ul> <p>Sólo los administradores de la compañía tienen la capacidad de actualizar esta casilla de verificación para los usuarios. Los contactos principales tienen esta casilla de verificación activada.</p> <p><b>NOTA:</b> esta casilla de verificación no se usa para determinar los usuarios que reciben las alertas del sistema que emite Oracle CRM On Demand Customer Care, como recordatorios de próximos eventos de mantenimiento programado.</p> |
| <b>Sección Información geográfica del usuario</b> |   |
| Idioma, Entorno regional, Moneda, Zona horaria    | <p>Si no define ningún valor en estos campos, se utilizan los valores predeterminados configurados para la compañía. Puede cambiar los valores para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales.</p>   |
| <b>Información de seguridad del usuario</b>       |   |
| Áreas temáticas de información                    | <p>Esta configuración define la visibilidad para registros de área temática en tiempo real en Oracle CRM On Demand Answers. Los valores permitidos son: Visibilidad del administrador y Visibilidad del equipo. Si no establece ningún valor en este campo, se utilizará el valor predeterminado configurado por la compañía. Puede cambiar el valor para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración al editar sus preferencias personales.</p>   |
| Áreas de temas históricos                         | <p>Esta configuración define la visibilidad para registros de área temática históricos en Oracle CRM On Demand Answers. Los valores permitidos son: Visibilidad del administrador, Visibilidad del equipo y Visibilidad completa. Si no establece ningún valor en este campo, se utilizará la configuración predeterminada de la compañía.</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Puede cambiar el valor para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración al editar sus preferencias personales. Los valores permitidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilidad del administrador.</b> Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos que son propiedad de subordinados del usuario.</li> <li>■ <b>Visibilidad del equipo.</b> Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos compartidos con el usuario a través de equipos.</li> <li>■ <b>Visibilidad completa.</b> Permite al usuario ver datos que son propiedad de y compartidos con el usuario y datos que son propiedad de y compartidos con los subordinados del usuario.</li> </ul> |
| Elemento basado en rol puede leer todos los registros | <p>Esta configuración determina si Oracle CRM On Demand Reports utiliza la configuración de puede leer todos los registros. La configuración de puede leer todos los registros determina si un rol de usuario determinado tiene visibilidad en todos los registros para un objeto determinado (por ejemplo, Cuenta, Oportunidad, Contacto, etc.) en Oracle CRM On Demand. Esta configuración se define en la página de acceso de tipo de registro en el Asistente de gestión de roles. Si la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros se encuentra activada en cualquier objeto para un rol de usuario, dicho usuario también podrá ver todos los registros para dicho objeto específico en Oracle CRM On Demand Reports.</p>            |
| ID exclusivo externo                                  | <p>Valor obtenido de un sistema externo que identifica el registro de usuario correspondiente en el sistema externo.</p>   |
| ID de integración                                     | <p>Valor obtenido de un sistema externo para ayudar a identificar cualquier relación entre el usuario y los datos integrados.</p>  |
| Identificador externo para inicio de sesión único     | <p>Si la compañía está configurada para utilizar el inicio de sesión único, el administrador de la compañía puede utilizar este campo al mapear usuarios de Oracle CRM On Demand en un sistema externo, en lugar de utilizar el campo ID de inicio de sesión de usuario.</p> <p>Cuando los usuarios visualicen su perfil personal,</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | este campo es de sólo lectura.  |
| Tipo de autenticación                          | <p>Determina cómo inicia la sesión el usuario en Oracle CRM On Demand.</p> <p>Si el tipo de autenticación en el nivel de la compañía es otro usuario que no es el ID de usuario/contraseña o inicio de sesión único, este campo es de sólo lectura en el registro de usuario.</p> <p>Si el tipo de autenticación en el nivel de la compañía es ID de usuario/contraseña o inicio de sesión único, los administradores de la compañía pueden seleccionar un valor o dejar este campo en blanco en el registro de usuario de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Sólo ID de usuario/Contraseña.</b> Si se selecciona este valor, el usuario debe iniciar la sesión utilizando su ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Sólo inicio de sesión único.</b> Si se selecciona este valor, el usuario debe iniciar la sesión con el mecanismo de inicio de sesión único de la compañía. Al seleccionar este valor, el usuario no puede iniciar la sesión con un ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>ID de usuario/Contraseña o Inicio de sesión único.</b> Si se selecciona este valor, el usuario puede iniciar la sesión con el ID de inicio de sesión de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand o con el método de inicio de sesión único de la compañía.</li> <li>■ <b>En blanco.</b> Si este campo está en blanco en el perfil de usuario, el tipo de autenticación de nivel de la compañía se utilizará para el usuario.</li> </ul> <p>Cuando los usuarios visualicen su perfil personal, este campo es de sólo lectura.</p> <p>Para obtener más información sobre la configuración del tipo de autenticación en el nivel de la compañía, consulte <a href="#">Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados</a> (en la página 1101).</p> |
| <b>Sección Configuración de comunicaciones</b> |   |
| Ver el menú emergente Hacer clic para marcar   | <p>Esta casilla de verificación es para los usuarios configurados con Oracle Contact On Demand.</p> <p>Oracle Contact On Demand convierte los números de teléfono en enlaces en los que se puede hacer</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | clic en las páginas Lista y Detalles. Si activa la casilla de verificación Ver el menú emergente Hacer clic para marcar para el usuario, cuando éste hace clic en un enlace de número de teléfono, se le avisa con una ventana Hacer clic para marcar antes de que el sistema de telefonía de Oracle Contact On Demand realice la llamada.   |
| Mostrar bandeja de entrada de página inicial sobre comunicación de                      | Seleccione un valor del menú para determinar el período durante el cual la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra actividades para el usuario, por ejemplo, Último mes, Día anterior, etc. Cuanto más breve sea el período, menos número de actividades de comunicaciones se muestra. Si selecciona Todo del menú o deja el menú en blanco, la página de comunicaciones muestra todas las comunicaciones. El usuario debe cerrar sesión y volver a abrirla para que se aplique el cambio en este valor.   |
| Mostrar actividades terminadas recientemente en la página inicial sobre comunicación de | Seleccione un valor del menú para determinar el período durante el cual la página inicial de comunicación muestra actividades finalizadas recientemente para el usuario, por ejemplo, Último mes, Día anterior, etc. Cuanto más breve sea el período, menos número de actividades de comunicaciones se muestra. Si selecciona Todo del menú o deja el menú en blanco, la página de comunicaciones muestra todas las actividades. El usuario debe cerrar sesión y volver a abrirla para que se aplique el cambio en este valor.   |
| <b>Sección Información adicional</b>  |  |
| Nombre del tema   | <p>Si no define ningún valor en este campo, se utiliza el tema predeterminado para la compañía. Puede sustituir el valor predeterminado haciendo clic en la lista desplegable Nombre del tema y, a continuación, seleccionando el tema deseado para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales.</p> <p><b>NOTA:</b> los temas no tienen ningún efecto en el comportamiento de Oracle CRM On Demand. Si el rol de usuario tiene el privilegio apropiado, puede crear nuevos temas según los requisitos de la compañía. Para obtener más información sobre temas, consulte <a href="#">Creación de temas nuevos</a> (en la página 1210).</p> |
| Tipo de registro de búsqueda predeterminado   | Tipo de registro que aparece en la lista de opciones de búsqueda en la barra de acción   |

|  |   |
|--|---|
|  | cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand.  |
| Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión   | <p>Para evitar la aparición de la página de bienvenida cada vez que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand, borre el contenido de este campo.</p> <p><b>NOTA:</b> Los usuarios también pueden borrar el contenido del campo desde la página de bienvenida en el primer inicio de sesión.</p>  |
| Activar la sincronización de contactos de equipo | Determina si Oracle PIM Sync On Demand incluye la sincronización de contactos que el usuario posee, así como todos los contactos a los que el usuario tiene acceso mediante Equipos de contacto. Al seleccionar esta opción se evita la creación de duplicados, puesto que cada miembro del equipo se sincroniza con el mismo registro de contacto en Oracle CRM On Demand.   |
| Límite de aprobación de fondos                   | <p>Este campo es para usuarios de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Importe que puede aprobar este usuario para cada solicitud de fondos al definir el estado en Reclamación aprobada. Cuando el usuario intente sobrepasar ese límite, aparecerá un mensaje de error y Oracle CRM On Demand impedirá la aprobación de la solicitud de fondos.</p>  |
| Activar animación                                | Determina si la visualización de notas del centro de mensajes y las páginas de detalles de registros está animada.  |
| Modo de vista previa de registro                 | <p>Modo de vista previa de registro del usuario. Según la configuración seleccionada, se abrirá la ventana de vista previa cuando el usuario coloque el puntero sobre un vínculo a un registro o cuando haga clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. Al seleccionar Desactivado en este campo, se desactiva la función de vista previa de registro para el usuario.</p> <p>La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración en el nivel de usuario sustituye la configuración predeterminada de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de vista previa de</p> |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | registro predeterminada para la compañía. Los usuarios pueden cambiar esta configuración si editan sus preferencias personales.   |
| Pantalla de visualización frontal | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario verá los enlaces para las secciones de información relacionadas en una página de detalles en la parte inferior de la ventana del explorador. Los enlaces permiten al usuario saltar a una sección de información relacionada sin tener que desplazarse hacia abajo en la página.</p> <p>La configuración de la pantalla de visualización frontal se puede especificar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración al nivel de usuario sustituye la configuración predeterminada de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de la pantalla de visualización frontal predeterminada para la compañía. Los usuarios pueden cambiar esta configuración si editan sus preferencias personales.</p> |

**NOTA:** los usuarios con los privilegios apropiados (normalmente el administrador de la compañía) pueden nombrar usuarios delegados para otros usuarios. Los usuarios también pueden nombrar usuarios delegados para sí mismos. Para obtener más información sobre la adición de usuarios delegados, consulte [Acerca de la delegación de usuarios](#) (en la página 1245) y [Agregar delegados para usuarios \(administrador\)](#) (en la página 1246).

## Acerca de diseños de página de usuario

Puede definir diseños de página independientes para las distintas vistas de los detalles del usuario en Oracle CRM On Demand.

Los diseños de página de usuario siguientes se encuentran disponibles en la página Personalización de aplicación de usuario:

- **Diseño de página de usuario.** Utilizado por la página Detalles del usuario que se muestra al profundizar en el nombre de usuario de un registro, o de las listas Visto recientemente o Favoritos. Todo el personal de la compañía puede ver este diseño.
- **Diseño de página de administración de usuarios.** Utilizado por la página Detalles del usuario que se muestra desde la página Lista de usuarios en Administración de usuarios y controles de acceso. Sólo los administradores de la compañía pueden ver este diseño.

- **Diseño de página de propietario de usuarios.** Utilizado por la página de detalles personales de Mi configuración. Sólo usuarios que hayan iniciado sesión y los administradores pueden ver este diseño.
- **Diseño de página de administración de socios.** Utilizado por la página Detalles del usuario que se muestra cuando los usuarios del socio acceden a la página Detalles del usuario desde el enlace Autoadministración de socio. Para acceder al enlace Autoadministración de socio, los usuarios de socio deben tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

Los usuarios pueden controlar el diseño de la información relacionada que aparece en las páginas de detalles basadas en los diseños de las páginas de administración de usuarios y de propietario de usuarios, pero no pueden hacerlo para las páginas de detalles basadas en el diseño de página del usuario. Los usuarios pueden hacerlo si se desplazan hasta Mi configuración > Diseño de página personal > Diseño de admin. de usuarios; o bien hasta Mi configuración > Diseño de página personal > Diseño de perfil personal, tal y como se describe en [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 689).

En las páginas de detalles basadas en el diseño de página de usuario, no hay ningún enlace Editar diseño como ocurre en las páginas de detalles, basadas en los diseños de página de administración de usuarios y de propietario de usuarios.

Los diseños de página de usuario independientes son útiles cuando se dispone de campos de usuario que incluyen datos privados. En ese caso, no se desea que los campos privados estén visibles cuando un usuario profundiza en el nombre de un usuario desde un registro. Por lo tanto, los campos privados pueden estar disponibles en el diseño de página de propietario de usuarios y en el de página de administración de usuarios, pero no en el de página de usuario.

Los diseños de páginas se asignan a roles concretos. En consecuencia, al asignar los diseños de página adecuados a un rol, se asegura que los usuarios con ese rol no puedan ver ningún campo privado que no les corresponda ver.

A continuación, se detallan ejemplos de tipo de campo que pueden resultar de utilidad para realizar un seguimiento como campos privados para determinados roles:

- Representante de ventas interno
  - Número de oportunidades potenciales calificadas que no se han rechazado
  - Número de oportunidades potenciales contactadas cada mes
- Rep. de ventas de campo
  - Costo de convertir una oportunidad potencial en cliente
- Gerente de marketing
  - Efectividad de campaña (cantidad gastada en comparación con cantidad ingresada)
- Gerente regional de ventas
  - Número de clientes perdidos por cada trimestre
  - Volumen de pérdidas en flujo de ganancias por la competencia regional

Los diseños de página de usuarios independientes también son útiles cuando se desea crear campos de sólo lectura para algunos usuarios. En ese caso, se ponen los campos disponibles como campos de sólo lectura en el diseño de página de propietario de usuarios para los roles de usuario que no quiera que puedan editar los campos.



Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171); para obtener más información acerca de cómo configurar roles, consulte [Agregar roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298).

## Configurar las cuotas de ventas de los usuarios

Si los representantes de ventas utilizan Oracle CRM On Demand para gestionar los pronósticos, se deben configurar sus cuotas. Los representantes de ventas pueden configurar sus propias cuotas, o bien puede crear cuotas para ellos como administrador.

Esta sección describe el procedimiento para que el administrador configure las cuotas de un usuario.

### *Para configurar las cuotas de un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya cuota desea configurar.
- 5 En la página Detalles del usuario, descienda hasta la sección Cuotas y realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en el botón Nueva cuota.
  - Haga clic en el botón Editar de la cuota que desea modificar.
- 6 Complete los campos en la página Editar cuota.
  - Para desglosar una cuota anual equitativamente durante el año fiscal, especifique el importe en el campo Cuota total y haga clic en Desglosar.
  - Para sumar todas las cuotas mensuales, especifique un importe para cada mes y haga clic en Sumar.
- 7 Guarde el registro.

## Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario

Se puede determinar qué libro ve un usuario de manera predeterminada en el selector de libros para cada tipo de registro. La opción del registro de usuario no limita el acceso del usuario a los registros: el usuario puede seleccionar un libro diferente en el selector de libros.

El procedimiento siguiente describe cómo configurar libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario.

### *Para definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario para el cual desee definir los libros predeterminados.
- 5 En la página Detalles del usuario, descienda hasta la sección Libro predeterminado según tipo de registro y realice una de las siguientes acciones:
  - a Haga clic en Nuevo para agregar un libro predeterminado para un tipo de registro.
  - b Haga clic en el enlace Editar del libro predeterminado que desee cambiar.
- 6 En la página Agregar libro predeterminado según el tipo de registro, seleccione el tipo de registro y el parámetro del libro.
- 7 Guarde los cambios realizados.

## **Cambiar el ID de usuario del usuario**

Puede cambiar el ID de usuario de un usuario.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (\*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso. Para permitir que los usuarios cambien su dirección de correo electrónico o su ID de usuario, debe configurar la función Inicio de sesión y control de contraseñas. Para obtener instrucciones, consulte [Definir los controles de contraseñas de la compañía](#) (en la página 1115).

### *Para cambiar el ID de usuario de un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
- 5 En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.
- 6 En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.
- 7 Guarde el registro.
- 8 En la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña. El usuario recibirá dos mensajes de correo electrónico:
  - Uno con una contraseña temporal, válida para tres días.
  - Otro con una dirección URL para Oracle CRM On Demand en la que se puede utilizar la contraseña temporal para iniciar la sesión y crear una nueva contraseña.

## Restablecer una contraseña de usuario

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben proporcionar respuestas a dos preguntas de seguridad como mínimo. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

**NOTA:** Este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

### *Para restablecer la contraseña de un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
- 5 En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.  
La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal y se envía al usuario por correo electrónico.

**NOTA:** Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

## Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario

Puede revisar el historial de inicios de sesión de todos los usuarios de la compañía.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

### *Para revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya actividad de inicio de sesión desea ver.
- 5 Para revisar la actividad de inicio de sesión del usuario, desplácese a la sección Historial de inicios de sesión.

## Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios

La sección de información relacionada con auditoría del registro de usuario captura los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad, como el establecimiento inicial de la contraseña del usuario y el restablecimiento de la contraseña.

**NOTA:** también puede configurar un seguimiento de auditoría a nivel de campo para los registros de usuario. Para obtener información sobre la personalización de seguimientos de auditoría para tipos de registro, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (consulte "Personalizar seguimientos de auditoría" en la página 1184). También puede ver la información de seguimiento de auditoría de los usuarios en Seguimiento de auditoría maestro. Para obtener más información, consulte [Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro](#) (en la página 1132).

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

### *Para revisar actividades relacionadas con la seguridad para un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea ver.
- 5 Desplácese a la sección Auditoría para revisar los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad en el registro de usuario.

## Acerca de la delegación de usuarios

Cuando se activa la función de usuarios delegados, los usuarios pueden delegar el acceso de propietario a sus registros a otros usuarios. Además, los usuarios que tienen los privilegios adecuados (normalmente administrador de la compañía) pueden designar delegados de otros usuarios. La función de usuarios delegados se controla mediante las siguientes casillas de verificación en la página Perfil de la compañía:

- Visibilidad del gerente activada
- Mostrar el selector de libros

Para que la función de usuarios delegados funcione, ambas casillas de verificación deben estar activadas. Además, la sección de información relacionada de usuarios delegados debe estar disponible en los diseños de página relevantes para el rol del usuario o del administrador, como se indica a continuación:

- Para permitir que un usuario designe delegados, la sección de información relacionada de usuarios delegados debe estar disponible en el diseño de página de propietario de usuarios para el rol del usuario.
- Para permitir que los administradores designen delegados de otros usuarios, la sección de información relacionada de usuarios delegados debe estar disponible en la página de diseño de administración de usuarios para el rol del administrador.

Al designar usuarios delegados, tenga en cuenta la siguiente información:

- El campo Rol de usuario delegado no está relacionado con el rol de usuario o el acceso a datos de ninguna forma. Es una lista de opciones que un administrador de la compañía puede definir para clasificar los delegados de usuario. Esta lista de opciones no tiene ningún valor predeterminado. El administrador de la compañía puede personalizarla, según sea necesario, desde la página Configuración de campos de usuarios delegados. Para obtener más información sobre la personalización de listas de opciones, consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 1167).
- Los usuarios delegados obtienen el acceso de propietario del usuario principal a los registros que posee dicho usuario o a los que tiene acceso a través de equipos o grupos. Los usuarios delegados no obtienen el acceso predeterminado del usuario principal a los registros.
- Para cualquier tipo de registro, el usuario delegado debe tener activada la opción Tiene acceso en su rol de usuario para poder ver los registros de ese tipo mediante el acceso delegado. De forma similar, el usuario delegado debe tener activada la opción Puede crear para un tipo de registro activado en su rol para poder crear registros de ese tipo.
- Los usuarios delegados pueden utilizar la opción Incluir subelementos en el selector de libros para ver sus propios registros y los del usuario principal en listas. De forma alternativa, pueden seleccionar su propio nombre para ver solamente los registros a los que tienen acceso a través de una propiedad, un rol, un

equipo, etcétera. O bien, pueden seleccionar el nombre del usuario principal para ver solamente los registros que posee el usuario principal o pueden acceder a través de un equipo o de un grupo.

- El nivel de acceso a los datos del usuario delegado (es decir, Visibilidad del gerente, Visibilidad del equipo o Visibilidad completa) para las áreas de temas de información y las áreas de temas históricos continúa aplicándose, aunque el usuario delegado esté mirando los datos delegados por un usuario principal.

## Agregar delegados para usuarios (administrador)

Como administrador de la compañía, puede designar usuarios como delegados de otros usuarios. Para obtener más información sobre cómo funciona la delegación de usuarios, consulte [Acerca de la delegación de usuarios](#) (en la página 1245).

**NOTA:** los usuarios pueden designar usuarios delegados para ellos mismos a través de la página Perfil personal. Para obtener más información sobre cómo los usuarios pueden designar usuarios delegados, consulte [Añadir usuarios delegados](#) (en la página 687).

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir los siguientes privilegios:

- Gestionar usuarios y acceso
- Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados

Además, la sección de información relacionada de usuarios delegados debe estar disponible en el diseño de página de administración de usuarios para el rol. Será necesario que se cumpla una de las siguientes condiciones:

- Si la sección Usuarios delegados no está disponible en la página Detalles del usuario, haga clic en Editar diseño y mueva la sección Usuarios delegados a la sección Información relacionada que se mostrará.
- Si la sección Usuarios delegados no se muestra en la sección Información relacionada disponible de la página Diseño de admin. de usuarios, debe agregar la sección de información relacionada de usuarios delegados al diseño de la página de administración de usuarios para el rol.

### *Para agregar usuarios delegados*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desea agregar delegados.
- 5 En la página Detalles del usuario, desplácese a la sección Usuarios delegados y haga clic en Agregar en la barra de título de dicha sección.
- 6 En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda.
- 7 En la ventana de búsqueda, seleccione el usuario al que desea designar como delegado.

- 8 Si se han definido los roles de usuarios delegados, seleccione el rol de la lista.
- 9 Guarde el registro.

## Creación de períodos de inventario para usuarios

Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Debe crear un período de inventario para cada representante de ventas que utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Solamente necesita hacerlo una vez por cada representante de ventas. Puede crear períodos de inventario manualmente o utilizando la función de importación de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** por lo general, los períodos de inventario se rellenan mediante la función de importación durante la instalación de Oracle CRM On Demand en la compañía.

Después de crear el período de inventario inicial para un representante de ventas, cada vez que se cierra un período de inventario del representante de ventas, se crea un nuevo período de inventario de forma automática.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

### *Para crear un período de inventario para un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
- 5 En la página Detalles del usuario, haga clic en Nuevo período de inventario.

La fecha de inicio del período de inventario predeterminada es la fecha actual.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand no muestra un mensaje para confirmar que el período de inventario ha sido creado para el usuario y la página Detalles del usuario permanece abierta. Si desea comprobar si se ha creado el período de inventario, haga clic en la ficha Período de inventario y vea la lista de los períodos de inventario recientemente modificados.

## Desactivación de usuarios

No se pueden eliminar usuarios. Sin embargo, puede hacer que estén inactivos. Para los usuarios inactivos no son necesarias las licencias.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso.

### *Para desactivar usuarios*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.
- 5 En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
- 6 En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.
- 7 Guarde el registro.

## Autoadministración de socio

Los administradores de la compañía pueden configurar uno o más usuarios en una organización de socios como administradores de socios en Oracle CRM On Demand. Los administradores de socios pueden realizar un conjunto limitado de tareas de gestión de usuario, como configuración de miembros de su organización como usuarios en Oracle CRM On Demand, edición de dichos registros de usuario y restablecimiento de contraseñas o cambio de ID de usuario para dichos usuarios. Los administradores de socios gestionan sus usuarios en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand.

El acceso a las páginas de autoadministración de socios está controlado por el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

**NOTA:** los administradores de la compañía conceden el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios a miembros de organizaciones de socios. Este privilegio no se concede a usuarios de la compañía propietaria de marca.

Para obtener más información sobre los administradores de socios, consulte [Proceso de configuración de administradores de socios \(administrador\)](#) (consulte "Proceso de definición de administradores de socios (administrador)" en la página 1248). Para obtener más información sobre la gestión de usuarios en las páginas de autoadministración de socios, consulte [Gestión de usuarios de la organización de socios \(socios\)](#) (en la página 1249).

## Proceso de definición de administradores de socios (administrador)

El privilegio que controla el acceso a las páginas de autoadministración de socios es Gestionar usuarios de la organización de socios. Este privilegio permite a los administradores de socios trabajar solamente con los registros de usuario de miembros de su propia organización de socios. Los administradores de socios no requieren ni necesitan que se les conceda el privilegio Gestionar usuarios y acceso porque ese privilegio permite al administrador de socios ver y editar registros de usuario de usuarios de fuera de la organización de socios.



Por motivos de seguridad, los administradores de la compañía también determinan qué roles pueden dar los administradores de socios a los usuarios de su organización de socios. Para ello, se asocian roles al registro de organización de socios. A continuación, cuando el administrador de socios define un usuario, solamente podrá asignar al usuario los roles que se hayan asociado a la organización de socios. Limitando los roles que los administradores de socios pueden conceder a los usuarios, se asegura de que los administradores de socios no puedan dar a sus usuarios privilegios inadecuados, así como de que no tengan acceso a datos que los usuarios no deberían ver.

**NOTA:** asociar roles a un registro de socio limita la opción de roles que los administradores de socios pueden conceder a sus usuarios. No limita la opción de roles que los administradores de la compañía pueden asignar a los usuarios de la organización de socios.

Para definir un administrador de socios, realice las acciones siguientes:

- 1 En el rol de usuario del administrador de socios, conceda el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

Si desea más información sobre la concesión de privilegios, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

**NOTA:** puede crear un rol nuevo para administradores de socios o puede editar un rol existente adecuado. También puede crear roles diferentes para los administradores de socios de distintas organizaciones de socios.

- 2 (Opcional) Cree un diseño de página de administración de socios personalizado para el tipo de registro Usuario y asígnele el rol del usuario.

Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página personalizados, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171); para obtener más información acerca de la asignación de diseños de página a roles, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

- 3 (Opcional) Si desea crear roles específicos para usuarios de la organización de socios, defina los roles.

Si desea más información sobre la definición de roles, consulte [Gestión de roles](#) (en la página 1292) y [Añadir roles](#) (en la página 1298).

- 4 En la sección de información relacionada de roles de socio en el registro de la organización de socios, agregue los roles que el administrador de socios puede conceder a los usuarios de la organización de socios.

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 67).

- 5 Si el rol que ha creado o editado para el administrador de socios no se ha asignado todavía al usuario que va a actuar como administrador de socios, asigne el rol al usuario.

Si desea más información sobre la asignación de roles a usuarios, consulte [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 1229).

## Gestión de usuarios de la organización de socios (socios)

**Antes de comenzar:** para gestionar usuarios de la organización de socios, necesita tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Puede gestionar los usuarios de la organización en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand. Puede acceder a las páginas de autoadministración de socios desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Para gestionar usuarios de la organización de socios, haga lo siguiente:

- [Configurar usuarios \(socios\)](#) (en la página 1250)
- [Cambio del ID de usuario del usuario \(socios\)](#) (consulte "[Cambiar el ID de usuario del usuario \(socios\)](#)" en la página 1252)
- [Restablecimiento de una contraseña de usuario \(socios\)](#) (consulte "[Restablecer una contraseña de usuario \(socios\)](#)" en la página 1253)
- [Desactivar usuarios \(socios\)](#) (en la página 1254)

### Temas relacionados

Consulte los temas siguientes para obtener información relacionada con los campos de los registros de usuario:

- [Campos de usuario](#) (en la página 1231)

## Configurar usuarios (socios)

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Cuando se configura un usuario, los campos siguientes determinan dónde puede acceder el usuario, qué puede ver y qué puede hacer. Por lo que habrá que utilizarlos correctamente.

- **Estado.** Cuando se configura inicialmente un usuario, se puede permitir al usuario que obtenga acceso a Oracle CRM On Demand de forma inmediata configurando el estado del usuario en Activo y pidiendo a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión necesaria al usuario tan pronto como se guarde el registro del usuario.

Si no quiere que el usuario tenga acceso a Oracle CRM On Demand hasta más tarde, puede configurar el registro del usuario y establecer su estado en Inactivo. Cuando más adelante quiera que el usuario pueda acceder a Oracle CRM On Demand, cambie el estado del usuario a Activo y utilice la función de restablecer la contraseña para enviar al usuario por correo electrónico la información de inicio de sesión necesaria.

- **Informes a.** La estructura de informes determina que los gerentes puedan acceder a los informes de ciertos usuarios. También determina que se incluyan los datos de ciertos usuarios en los cálculos de los pronósticos, así como en los informes para gerentes y ejecutivos.

**CONSEJO:** Introduzca primero los usuarios que se encuentran en el máximo nivel de la jerarquía de informes.

- **Rol.** El rol del usuario determina el acceso del usuario a fichas, funciones, registros y diseños de página.

**NOTA:** el administrador de la compañía determina qué roles puede asignar a los usuarios de la organización de socios.

Cuando se crea un usuario en su organización de socios, el campo Organización de socios que aparece en el registro de usuario se rellena automáticamente con el nombre de su organización de socios y no se puede cambiar.

## Acerca de la información de inicio de sesión para usuarios nuevos

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un usuario nuevo debe tener una dirección URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede pedirle a Oracle CRM On Demand que envíe información de inicio de sesión al usuario cuando se cree la cuenta de usuario o, también, puede hacerlo más adelante, como se explica a continuación:

- Si desea enviar la información de inicio de sesión en el momento en que se configure la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña al hacer clic en Guardar en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

Debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si quiere que la información se envíe al usuario de forma inmediata. La información de inicio de sesión se envía por correo electrónico al usuario en dos partes:

- El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.
- El segundo correo contiene una contraseña temporal y los detalles del ID de inicio de sesión del usuario.
- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario más adelante, no seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar cuando cree el registro de usuario.

Posteriormente, cuando quiera enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede pedir a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Al hacer clic en el botón Restablecer contraseña, la información de inicio de sesión se enviará al usuario por correo electrónico en dos partes:

- El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.
- El segundo correo contiene una contraseña temporal.

En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

## Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

El procedimiento siguiente describe cómo definir un miembro de su organización como usuario en Oracle CRM On Demand.

### Para configurar un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.  
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3 En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario

- Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.

**4** En la página Editar usuario, complete la información.

Si desea más información, consulte [Campos de usuario](#) (en la página 1231).

**5** Guarde el registro.

**CONSEJO:** mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Si desea más información sobre las listas filtradas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 76).

Cualquier lista de registros de usuarios que abra mostrará únicamente los usuarios que reúnan los criterios del filtro de listas y que sean miembros de su organización de socios. El procedimiento siguiente describe cómo abrir una lista filtrada de usuarios.

### *Para abrir una lista filtrada de usuarios*

**1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

**2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.

**3** En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

## Cambiar el ID de usuario del usuario (socios)

El procedimiento siguiente describe cómo cambiar el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (\*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

### *Para cambiar el ID de usuario de un usuario*

**1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.  
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
- 4 En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.
- 6 Guarde el registro.
- 7 En la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña. El usuario recibirá dos mensajes de correo electrónico:
  - Uno con una contraseña temporal, válida para tres días.
  - Otro con una dirección URL para Oracle CRM On Demand en la que se puede utilizar la contraseña temporal para iniciar la sesión y crear una nueva contraseña.

## Restablecer una contraseña de usuario (socios)

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben responder como mínimo a dos preguntas de seguridad. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

**NOTA:** este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

El procedimiento siguiente describe cómo restablecer el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

### *Para restablecer la contraseña de un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.  
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
- 4 En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.  
La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal y se envía al usuario por correo electrónico.

**NOTA:** Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

## Desactivar usuarios (socios)

Los usuarios no se pueden eliminar. En lugar de eso, deben dejarse inactivos. Los usuarios inactivos no necesitan licencias. El procedimiento siguiente describe cómo desactivar un usuario de la organización de socios.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

### *Para desactivar usuarios*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.  
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.
- 4 En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
- 5 En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.
- 6 Guarde el registro.

## Gestión de perfiles de acceso

En Oracle CRM On Demand, los perfiles de acceso se gestionan en la página Lista de perfiles de acceso y en el Asistente de perfil de acceso. A las páginas de perfil de acceso se accede desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *perfil de acceso* de Oracle CRM On Demand es un conjunto de permisos sobre tipos de registro principales y tipos de registro relacionados guardado con un nombre.

Un *tipo de registro principal* es un tipo de registro que se puede utilizar como tipo de registro independiente, mientras que un *tipo de registro relacionado* es un tipo de registro que necesita de un registro principal.

Muchos tipos de registro principales también se pueden utilizar como tipos de registro relacionados. Por ejemplo, Oportunidades es un tipo de registro relacionado. Se basa en un tipo de registro principal Oportunidad y está relacionado con los registros de cuenta principal, basados en el tipo de registro Cuenta.

Un *permiso* es la capacidad de leer, crear, actualizar o eliminar datos de registros que son instancias de tipos de registro. Otras denominaciones empleadas para los permisos son derechos de acceso o niveles de acceso. Hay diferentes tipos de registro, como cuentas, contactos, solicitudes de servicio, etc., y se puede establecer permisos específicos para cada tipo de registro. Para algunos tipos de registro, también se puede establecer permisos para tipos de registro relacionados.

Puede configurar numerosos perfiles de acceso formados por diferentes permisos para tipos de registro principales y tipos de registro relacionados. Para conceder estos permisos a usuarios autenticados (incluidos los sistemas externos), debe asociar los perfiles de acceso a roles, libros, equipos y grupos.

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de perfiles de acceso predefinidos. A continuación, encontrará algunos de los perfiles de acceso estándar:

- Editar
- Completo
- SóloLectura
- Perfil de acceso predeterminado de administrador
- Perfil de acceso de propietario de administrador

Normalmente, se da un nombre a los perfiles de acceso para distinguir entre los perfiles de acceso predeterminados y los de propietario. (En la lista de perfiles de acceso predefinidos, hay pares de perfiles de acceso con los términos *Predeterminado* y *Propietario* incluidos en el nombre). Estos términos ayudan a identificar qué perfiles de acceso deben utilizarse para la asignación de perfiles de acceso a los roles de usuario, cuando haya que asignar un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

Los perfiles de acceso Editar, Completo y SóloLectura son perfiles de acceso genéricos que se pueden conceder a cualquier miembro de rol, equipo o libro. Por ejemplo, se puede asignar el perfil de acceso Completo al Perfil de acceso de propietario del rol Administrador. Este perfil ofrece al usuario que tiene el rol Administrador la posibilidad de crear registros relacionados en los registros de nivel superior, además de recuperar, actualizar o eliminar registros de todos los tipos de registro principales y sus tipos de registro relacionados.

Puede utilizar perfiles de acceso predefinido, editar los perfiles de acceso existentes y crear perfiles de acceso predeterminados para ajustarse a las necesidades de la compañía. Cuando se crea un perfil de acceso nuevo, se tiene la opción de copiar un perfil de acceso existente, darle un nombre nuevo y, a continuación, editar la copia para adaptarla a las necesidades.

Para ver, crear o revisar perfiles de acceso en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso. Se recomienda conceder solamente a los administradores de la compañía el privilegio necesario para gestionar los perfiles de acceso, ya que los perfiles de acceso afectan directamente a la seguridad de los datos protegidos.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de los perfiles de acceso en roles](#) (en la página 1256)
- [Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros](#) (en la página 1257)
- [Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#) (en la página 1258)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal](#) (en la página 1260)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal](#) (en la página 1260)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 1263)

- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 1264)
- [Trabajar con la página Lista de perfiles de acceso](#) (en la página 1266)
- [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales](#) (en la página 1267)
- [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (en la página 1268)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Acerca de los perfiles de acceso en roles

Cada rol de Oracle CRM On Demand tiene asignados dos perfiles de acceso:

- Una asignación de perfil de acceso predeterminado
- Una asignación de perfil de acceso de propietario

Se puede asignar un perfil de acceso a varios roles y se puede asignar el mismo perfil de acceso tanto al perfil de acceso predeterminado, como al perfil de acceso de propietario de un rol. Por ejemplo, puede asignar el perfil de acceso Completo (uno de los perfiles de acceso predeterminados) como perfil de acceso predeterminado y como perfil de acceso de propietario al rol Administrador.

Los perfiles de acceso se asignan a un perfil en el paso 3 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "Añadir roles" en la página 1298).

### Perfil de acceso predeterminado

El perfil de acceso predeterminado de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que no le pertenecen, aunque pueda verlos porque esté seleccionada la opción Se pueden leer todos los registros para el tipo de registro en cuestión en la configuración de acceso a tipo de registro del rol del usuario.

Si la casilla de verificación Se pueden leer todos los registros del rol de usuario no está seleccionada para un tipo de registro, el usuario no tendrá acceso a ese tipo de registro a través del rol y el perfil de acceso predeterminado en el rol de usuario nunca se utilizará para ese tipo de registro.

De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso predeterminados tendrán la siguiente forma:

*Perfil de acceso predeterminado* nombre del rol

donde:

- *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso predeterminado de administrador* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Administrador.

### Perfil de acceso de propietario

El perfil de acceso de propietario de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que le pertenecen a él o a un subordinado suyo.



De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso de propietario tendrán la siguiente forma:

*nombre de rol* Perfil de acceso de propietario

donde:

■ *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso de propietario de gerente de servicio* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Gerente de servicio.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles de acceso:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288)

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los roles:

- [Gestión de roles](#) (en la página 1292)
- [Directrices para configurar roles](#) (en la página 1293)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 1294)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 1295)
- [Acerca de los perfiles de acceso en roles](#) (en la página 1256)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 1297)
- [Adición de roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298)

## **Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros**

Los perfiles de acceso se utilizan para dar derechos de acceso a los usuarios que son miembro de equipos o grupos (a través de los libros de usuarios) y a los usuarios que están asociados a libros personalizados. (Los perfiles de acceso también se asignan a roles, como se describe en [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 1256)). Asignar perfiles de acceso a usuarios para equipos y libros permite a los usuarios obtener acceso a los registros a los que no tendrían acceso si se les restringiera a los derechos de acceso proporcionados por los perfiles de acceso asignados a sus roles.

**NOTA:** en Oracle CRM On Demand, se asigna un libro predeterminado a cada usuario y el libro lleva el nombre del usuario. Cuando se asigna un registro a un usuario, el registro se asigna al libro predeterminado del usuario. Cuando un registro pertenece a un equipo, el equipo representa el conjunto de libros predeterminados de los usuarios que son miembros del equipo. Cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de usuario de ese usuario se agrega al conjunto de libros de usuario que compone el equipo. Los libros de usuario se asocian automáticamente a los registros cuando se cambia el propietario de registro o cuando se cambia la afiliación a equipos.

Los *grupos* son equipos predefinidos admitidos para ciertos tipos de registro. Cuando el propietario de un registro es miembro de un grupo, otros miembros de ese grupo se agregan automáticamente al equipo de ese registro. Cuando los miembros de un grupo se agregan al equipo, el perfil de acceso en el equipo se define en Completo. El propietario del registro puede entonces editar la asignación del perfil de acceso de equipo de cada miembro del grupo y asignar un perfil de acceso de equipo diferente a ese usuario.

A cada libro de usuario de un equipo se le debe asignar un perfil de acceso que controle los derechos de acceso del usuario a los registros a los que puede acceder a través de su afiliación al equipo. Puede poner cualquier perfil de acceso a disposición de la afiliación a un equipo seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a miembros de equipos en el perfil de acceso.

Del mismo modo, a cada usuario asociado a un libro personalizado se le debe dar un perfil de acceso que controle el acceso del usuario a los registros de ese libro personalizado. Puede poner cualquier perfil de acceso disponible para asignación a la asociación de un usuario con un libro seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros en el perfil de acceso.

Si desea más información sobre los libros de usuario y los libros personalizados, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo

La herencia de equipo es una opción disponible para contactos y oportunidades relacionados con una cuenta principal. La herencia de equipo no se puede utilizar en ningún otro tipo de relación de equipo.

**NOTA:** cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de usuario se agrega al conjunto de libros de usuario que conforma el equipo.

La herencia de equipo se controla mediante la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal en la página Perfil de la compañía. Si la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal está seleccionada en la página Perfil de la compañía, la afiliación a equipos de cuenta, contacto y oportunidad se hereda del siguiente modo:

- Cuando un contacto está relacionado con una cuenta principal:
  - Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de contacto, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto del registro de usuario del equipo de cuenta.
  - De manera predeterminada, al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de contacto, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Cuando una oportunidad está relacionada con una cuenta principal:

- Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de la oportunidad, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso a las oportunidades del registro de usuario del equipo de la cuenta.
- Al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de la oportunidad, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Cuando se agrega un miembro nuevo a un equipo de cuenta:
  - El nuevo miembro también se convierte en miembro del equipo del contacto para cada contacto relacionado con la cuenta, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto en el registro de usuario del equipo de la cuenta.
  - El nuevo miembro también se convierte en miembro del equipo de la oportunidad para cada contacto relacionado con la cuenta, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso a las oportunidades en el registro de usuario del equipo de la cuenta.
- Cuando se cambia el propietario de una cuenta:
  - El nuevo propietario se convierte en miembro de los equipos de oportunidad y contacto para todos los registros de oportunidad y contacto relacionados.
  - El propietario de la cuenta anterior permanece en los equipos de oportunidad y contacto a los que ya se agregó al anterior propietario de la cuenta.
- Cuando se quita un usuario de un equipo de cuenta, el usuario sigue siendo miembro del equipo de oportunidad y contacto a los que se agregó el usuario mediante herencia.

La herencia de equipo podría conceder demasiado acceso a los miembros del equipo de la cuenta que se conviertan en miembros de los equipos de contacto y de oportunidad en contactos y oportunidades relacionados. Si ese fuera el caso, se puede desactivar la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal** en la página **Perfil de la compañía** para deshabilitar la herencia de equipo.

Si la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal** de **Perfil de la compañía** no está seleccionada, la afiliación a los equipos de cuenta, contacto y oportunidad se comportará del siguiente modo:

- Los campos de acceso de contacto y oportunidad de los registros de usuario de los equipos de la cuenta no se mostrarán.
- Los usuarios agregados como miembros nuevos de equipos de cuentas no se agregarán a los equipos de contacto y oportunidad de los contactos y oportunidades agregados a la cuenta.
- Si la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal** estaba seleccionada en el perfil de la compañía, los usuarios que se conviertan en miembros de equipos mediante la función de herencia de equipo continuarán siendo miembros de esos equipos.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand no distingue entre usuarios que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo y los usuarios que se agregan a un equipo manualmente. Es decir, los libros de usuario que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo se tratan igual que los libros de usuario que se agregan manualmente al equipo.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)

- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta ver una lista de registros de un tipo de registro principal haciendo clic en una ficha, realizando una búsqueda o utilizando un servicio Web, Oracle CRM On Demand utiliza el proceso siguiente para determinar los derechos de acceso del usuario a los registros de ese tipo de registro:

- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante los privilegios incluidos en el rol del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante la configuración de tipo de registro en el rol del usuario (Tiene acceso, Puede crear y Puede leer todos los registros).

Si los privilegios del usuario le permiten trabajar con los registros de un determinado tipo de registro y el parámetro Puede leer todos los registros está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario podrá leer todos los registros de ese tipo de registro.

Si los privilegios de usuario permiten al usuario trabajar con los registros de un determinado tipo de registro, pero el parámetro Puede leer todos los registros no está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario puede ver todos los registros de ese tipo de registro que sean de su propiedad, así como todos los registros de ese tipo de registro que el usuario esté autorizado a ver gracias a cualquiera de los siguientes componentes de control de acceso:

- La jerarquía de informes
- Afiliación a libros personalizados
- Delegación de usuario
- Afiliación a un equipo

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro principal, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que permite el perfil de usuario en el rol del usuario:

- Si el usuario es el propietario del registro, se utilizará el perfil de acceso de propietario del usuario.
- Si, por el contrario, el usuario no fuera el propietario del registro, pero la opción Se pueden leer todos los registros estuviera seleccionada para el tipo de registro en el rol de usuario, se utilizaría el perfil de acceso predeterminado del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden cada uno de los siguientes componentes de control de acceso:
  - Jerarquía de informes
  - Afiliación a libros personalizados
  - Delegación de usuario
  - Afiliación a un equipo

A continuación se ofrece más información sobre cómo Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden la jerarquía de informes, la afiliación a libros personalizados, la delegación de usuario y la afiliación a un grupo. A la hora de crear perfiles de acceso y asignarlos a usuarios, libros y equipos, debe tener en cuenta que Oracle CRM On Demand siempre utiliza los niveles de acceso más permisivos de cada uno de los componentes de control de acceso.

La combinación de los permisos de acceso para el registro determina qué acciones puede realizar el usuario en el registro. Si el usuario tiene como mínimo el acceso de sólo lectura en el registro, se mostrarán los detalles del registro. De lo contrario, el usuario verá un mensaje de error.

### Derechos de acceso de la jerarquía de informes

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la posición de un usuario en la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada subordinado del usuario:

- Si el subordinado es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el subordinado es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado como miembro del equipo.

**NOTA:** si el subordinado no es el propietario del registro, ni miembro del equipo del registro, el subordinado no contribuirá al cálculo del acceso.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los derechos de acceso que el subordinado contribuya al cálculo del acceso y calculará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

### Derechos de acceso de la afiliación a libros personalizados

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la afiliación del usuario a libros personalizados, Oracle CRM On Demand considera lo siguiente:

- Si el registro está asociado a un libro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro del perfil de acceso asignado al usuario que es miembro del libro.
- Si el registro se asocia a un libro secundario de una jerarquía de libros con varios niveles, como principal anterior, principal y secundario, el nivel de acceso se extrae de la siguiente forma:

- Si el usuario es miembro de los tres libros, el nivel de acceso se deriva de los perfiles de acceso del usuario en cada libro principal anterior, principal y secundario.
- Si el usuario sólo es miembro del libro principal anterior, el nivel de acceso se deriva del perfil de acceso del usuario en el libro principal anterior.

En todos los casos, si uno o varios de los niveles de acceso del registro se establece en Heredar principal, se utiliza el nivel de acceso heredado del tipo de registro principal. Si más de un nivel de acceso del registro es Heredar principal, se utiliza una combinación de los niveles de acceso heredados de los tipos de registro principales de cada perfil de acceso. Oracle CRM On Demand considera todos los niveles de acceso de miembro del libro para el cálculo de acceso final y determina el nivel de acceso con más permisos que se puede proporcionar al usuario.

### Derechos de acceso de la delegación de usuario

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la delegación de usuario, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada delegador (es decir, la persona para la cual el usuario actual es un delegado):

- Si el delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del delegador.
- Si el delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al delegador del equipo.
- Si el subordinado del delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del subordinado.
- Si un subordinado del delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado del equipo.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los niveles de acceso que la delegación de usuario contribuya al cálculo del acceso y determinará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

### Derechos de acceso por la afiliación a equipo

Si el usuario es miembro del equipo en un registro (pero no es el propietario del registro), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso en la afiliación a equipo de usuario.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288)

## Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado

Cuando se confirma que un usuario puede ver la página Detalles de un registro, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué registros relacionados puede ver el usuario:

- Oracle CRM On Demand verifica que el rol del usuario posee los privilegios necesarios para ver el tipo de registro. Si el rol de usuario no tiene los privilegios de acceso necesarios para ver el tipo de registro, los registros de este tipo de registro relacionado no se muestran.
- Si el tipo de registro relacionado está basado en un tipo de registro principal, Oracle CRM On Demand verifica que la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro relacionado. Si la casilla de verificación Tiene acceso del tipo de registro relacionado no estuviera seleccionada, los registros de este tipo de registro relacionado no se mostrarán.
- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
  - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.
  - Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:

- El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
- El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
- El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
- El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

Por tanto, Oracle CRM On Demand extrae los niveles de acceso para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso del registro principal a través de cada uno de los componentes de control de acceso aplicables.

- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso relacionados para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso y determina qué registros debe mostrar de la siguiente forma:
  - Si no se encuentra el nivel de acceso Heredar principal:
    - Si el nivel de acceso más permisivo es Sin acceso, no se mostrarán los registros relacionados.
    - Si el nivel de acceso más permisivo es cualquiera excepto Sin acceso, se mostrarán todos los registros relacionados, incluidos los registros que el usuario actual no está autorizado a ver.

- Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol de usuario actual, se mostrarán todos los registros relacionados.
- Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol del usuario actual, el conjunto de registros relacionados que se muestra incluye todos los registros para los cuales se cumpla una de las siguientes condiciones:
  - El usuario actual es propietario del registro relacionado.
  - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado.
  - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro.
  - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro al que está afiliado el usuario actual.
  - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro relacionado, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
  - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.
  - Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:



- El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
- El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
- El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
- El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

Cuando se concede acceso a registros relacionados a través del contexto del registro principal, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso apropiado para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso para cada uno de los componentes de control de acceso aplicable.

- Para el registro relacionado, Oracle CRM On Demand también extrae los niveles de acceso de la relación del usuario actual con el registro relacionado siempre que se cumpla una de las siguientes condiciones:
  - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado. Si el usuario actual es propietario del registro relacionado, el usuario también estará en el equipo, por lo que se utilizará el perfil de acceso de propietario.
  - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro relacionado.
  - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
  - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.
- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso aplicables para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso:
  - Si el nivel de acceso (o cualquiera de sus combinaciones) Heredar principal se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, el tipo de registro relacionado hereda la configuración de los roles de su propio tipo de registro principal, así como la configuración del acceso. La configuración del nivel de acceso Heredar principal determina las acciones que el usuario puede llevar a cabo en los registros. Si Oracle CRM On Demand encuentra dos o más niveles de acceso Heredar principal, se determina la combinación de los niveles de acceso. Si desea más información acerca del nivel de acceso Heredar principal y sus combinaciones, consulte [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (en la página 1268).
  - Cuando el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) no se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, se comprueba si el tipo de registro relacionado tiene un tipo de registro principal correspondiente. Si lo tiene, Oracle CRM On Demand determina la intersección de los niveles de acceso para el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado.

Por ejemplo, si el nivel de acceso del tipo de registro relacionado Oportunidades es de sólo lectura y el nivel de acceso de su tipo de registro principal Oportunidad correspondiente es de lectura y edición, la intersección de los niveles de acceso es Sólo lectura.

La combinación de todos los niveles de acceso resultantes del tipo de registro relacionado determina qué acciones puede realizar el usuario en los registros de ese tipo de registro.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)

- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Trabajar con la página Lista de perfiles de acceso

En la página Lista de perfiles de acceso se pueden realizar las acciones mostradas en la tabla siguiente.

| Para ello  | Realice estos pasos  |
|--|--|
| Agregar un perfil de acceso nuevo  | <p>En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, haga clic en Nuevo y se abrirá el Asistente de perfil de acceso.</p> <p>Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte <a href="#">Configuración de perfiles de acceso</a> (consulte "<a href="#">Configurar perfiles de acceso</a>" en la página 1288).</p>   |
| Agregar un perfil de acceso nuevo copiando un perfil de acceso existente | <p>En el menú de nivel de registro, junto al nombre del perfil de acceso, seleccione Copiar y se abrirá el Asistente de perfil de acceso.</p> <p>Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte <a href="#">Configuración de perfiles de acceso</a> (consulte "<a href="#">Configurar perfiles de acceso</a>" en la página 1288).</p>   |
| Desactivar un perfil de acceso   | <p>Seleccione la casilla de verificación Desactivado correspondiente al perfil de acceso.</p> <p>Si se desactiva un perfil de acceso, no se podrá utilizar en ninguna asociación nueva a roles, equipos o libros. No obstante, el perfil de acceso desactivado continuará funcionando como perfil de acceso en las asociaciones a roles, equipos o libros que ya estén establecidas hasta que se asigne un perfil de acceso diferente al rol, equipo o libro.</p>          |
| Seleccionar un idioma para ver la lista de perfiles de acceso            | <p>En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desee ver la lista de perfiles de acceso. Puede visualizar la lista en cualquiera de los idiomas que la compañía admita en Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> si un perfil de acceso existente no tiene traducido el nombre del perfil de acceso, el nombre del perfil de acceso no se traducirá y aparecerá entre paréntesis.</p> |

Puede utilizar la búsqueda alfabética para filtrar la lista de perfiles de acceso. Si desea más información sobre la búsqueda alfabética, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)

- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales

Los derechos de acceso a tipos de registro principales se pueden conceder o revocar configurando los niveles de acceso en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información acerca del uso del Asistente de perfil de acceso, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288).

Los niveles de acceso son el nivel de permisos más bajo que se puede conceder para un tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, se especifican los derechos de acceso para todos los usuarios que hereden el perfil de acceso mediante uno o más de los componentes de control de acceso (roles, jerarquía de informes, equipos y libros). Por ejemplo, cuando un usuario profundiza en una oportunidad desde una lista de oportunidades, los derechos de acceso que permiten al usuario ver los detalles de las oportunidades y realizar operaciones están controlados por el nivel de acceso del tipo de registro principal Oportunidad especificado en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso.

La descripción incluida en esta sección de los niveles de acceso de tipos de registro principales corresponde a la funcionalidad de los niveles de acceso cuando operan individualmente. Los registros que un usuario puede ver y las operaciones que un usuario puede realizar en los registros se controlan mediante una combinación de uno o más niveles de acceso que se aplican a los registros a través de uno o más perfiles de acceso.

Los tipos de registro que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen la configuración predeterminada en los niveles de acceso. Para los tipos de registro principales, la configuración predeterminada es de sólo lectura. Para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesitan para los diferentes tipos de registro, habrá que cambiar la configuración predeterminada.

El nivel de acceso de cada tipo de registro principal se puede configurar de las siguientes formas:

- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario realizar operaciones como editar o eliminar el registro principal.
- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros principales.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario ver, editar y eliminar registros principales.

**NOTA:** el permiso para crear registros de un tipo de registro principal no se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de perfil de acceso, sino que se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información acerca de los roles, consulte [Gestión de roles](#) (en la página 1292).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288)

## Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados

Se pueden conceder o revocar derechos de acceso a tipos de registro relacionados en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288).

Los tipos de registro relacionados que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen predeterminada la opción Sin acceso en el nivel de acceso. Deberá cambiar la configuración predeterminada para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesiten para los diferentes tipos de registro.

Por ejemplo, el tipo de registro Objeto personalizado 04 es un tipo de registro relacionado en el tipo de registro Oportunidad principal. En el perfil de acceso Completo, el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04 tiene el nivel de acceso definido de manera predeterminada en Sin acceso. En consecuencia, un usuario que esté en un equipo de la oportunidad con el perfil de acceso Completo no podrá ver los tipos de registro relacionados basados en el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04. Si desea que el usuario vea los registros Objeto personalizado 04 de los registros de oportunidad, deberá cambiar el nivel de acceso predeterminado.

Este tema describe:

- Relaciones de registros
- Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

### Relaciones de registros

Las relaciones entre un tipo de registro principal y su tipo de registro relacionado (el registro secundario) determinan las opciones de nivel de acceso que se podrán asignar al tipo de registro relacionado.

Los tipos de relaciones y las opciones de nivel de acceso disponibles son los siguientes:

- **Relación uno a muchos.** En una relación uno a muchos, los registros secundarios se basan en un tipo de registro principal y un registro principal puede tener muchos registros secundarios. Por ejemplo, en la página Información relacionada con la cuenta, Oportunidades es un tipo de registro relacionado que tiene un tipo de registro principal correspondiente llamado Oportunidad. Los niveles de acceso disponibles para la relación uno a muchos son los siguientes:

- Ver
- Sólo lectura
- Sin acceso
- Heredar principal

**NOTA:** el nivel de acceso Heredar principal solamente está disponible para algunos tipos de relaciones uno a muchos.

- **Relación uno a secundario.** La relación uno a secundario es similar a la relación uno a muchos en el sentido de que el registro principal puede tener varios registros secundarios. Sin embargo, en una relación uno a secundario, los registros secundarios se basan en un tipo de registro que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Los archivos adjuntos, las notas y los equipos son algunos ejemplos de los tipos de registro relacionados que no tienen un tipo de registro principal correspondiente.

**NOTA:** una excepción a esta regla es la relación entre los registros secundarios de contacto de una oportunidad. Aunque el tipo de registro de contacto tiene un tipo de registro principal correspondiente, la relación entre la oportunidad y los contactos es de tipo uno a secundario. Los usuarios pueden agregar contactos existentes a una oportunidad y quitar contactos de una oportunidad. Los usuarios no pueden crear nuevos contactos a partir de una oportunidad.

Los siguientes niveles de acceso están disponibles para la relación uno a secundario:

- Lectura/Creación
- Lectura/Creación/Edición
- Lectura/Edición
- Lectura/Edición/Eliminación
- Sólo lectura
- Sin acceso
- Completo
- **Relación uno a sólo lectura.** La relación uno a sólo lectura es similar a la relación uno a secundario. Sin embargo, como el nombre sugiere, en las relaciones uno a sólo lectura, los usuarios no pueden editar ni crear registros secundarios. Seguimiento de auditoría es un ejemplo de tipo de registro relacionado que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Oracle CRM On Demand crea el tipo de registro Seguimiento de auditoría. Para las relaciones uno a sólo lectura, se tienen disponibles los siguientes niveles de acceso:
  - Sólo lectura
  - Sin acceso
- **Relaciones muchos a muchos.** La relación muchos a muchos es una relación entre dos tipos de registro principales en los cuales los registros de cada tipo de registro pueden ser el principal o el secundario del otro, según cómo se vea la relación. Por ejemplo, una cuenta puede tener muchos contactos y, al contrario, un contacto puede tener muchas cuentas. Las relaciones muchos a muchos ofrecen los siguientes niveles de acceso:
  - Lectura/Creación
  - Sólo lectura
  - Ver
  - Sin acceso
  - Heredar principal
  - Agregar/Heredar principal
  - Agregar/Quitar/Heredar principal

**NOTA:** los niveles de acceso Agregar/Heredar principal y Agregar/Quitar/Heredar principal solamente están disponibles para ciertas relaciones muchos a muchos.

## Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

A continuación se muestran todas las opciones de niveles de acceso para los tipos de registro relacionados:

- **Sin acceso.** La opción Sin acceso está disponible para todos los tipos de registro relacionados. Esta opción impide que el usuario vea los registros incluidos en una lista relacionada.
- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario editar los registros relacionados en línea del registro principal.
- **Lectura/Creación.** El nivel de acceso Lectura/Creación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario que forman parte de relaciones muchos a muchos. Para los registros uno a secundario, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario crear un registro nuevo o profundizar en los registros existentes para ver los detalles, pero no permite al usuario editar ni eliminar registros. Para las relaciones muchos a muchos, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario asociar un registro existente como secundario a un registro principal, pero no permite al usuario quitar una asociación existente.
- **Lectura/Creación/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario. Permite al usuario crear un registro nuevo o profundizar en los registros existentes para ver los detalles de un registro o, si fuera necesario, editarlo. El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición no permite al usuario eliminar registros secundarios.
- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición está disponible para todas las relaciones, excepto los registros relacionados que son de sólo lectura en las relaciones uno a sólo lectura. El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros relacionados.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros secundarios en relaciones uno a secundario. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario profundizar en registros existentes para ver los detalles del registro y editar o eliminar el registro. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación no permite al usuario crear registros secundarios nuevos.
- **Completo.** El nivel de acceso Completo está disponible para tipos de registro relacionados que no tengan un tipo de registro principal correspondiente. Para este tipo de registros, el nivel de acceso Completo permite al usuario crear, ver, editar y eliminar registros.
- **Ver.** El nivel de acceso Ver solamente está disponible para tipos de registro relacionados de relaciones uno a muchos y muchos a muchos. Cuando se selecciona el nivel de acceso Ver, el tipo de registro relacionado hereda la configuración del nivel de acceso de su propio tipo de registro principal (no el nivel de acceso del tipo de registro principal de la relación). Por ejemplo, si Ver es el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad relacionado del tipo de registro principal Cuenta, cada registro Oportunidad relacionado hereda el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad principal y no el del tipo de registro Cuenta principal.
- **Heredar principal.** El nivel de acceso Heredar principal solamente está disponible para algunos tipos de registro relacionados uno a muchos y muchos a muchos. Es similar al nivel de acceso Ver en el sentido de que el tipo de registro relacionado hereda la configuración del nivel de acceso de su propio tipo de registro principal. Sin embargo, cuando el nivel de acceso Heredar principal está seleccionado y el perfil de acceso está vinculado a un rol, el tipo de registro relacionado hereda la configuración de rol de su tipo de registro principal, además de la configuración de acceso.

Por ejemplo, si el nivel de acceso para el tipo de registro Oportunidad relacionado del tipo de registro principal Cuenta se ha configurado con el valor Heredar principal, cada registro de oportunidad relacionado hereda el nivel de acceso del registro de oportunidad principal y no su registro de cuenta principal. Entonces, si el perfil de acceso está vinculado a un rol, el registro de oportunidad relacionado también hereda la configuración para la opción Puede leer todos los registros del rol. La configuración del rol y el nivel de acceso determinan conjuntamente qué registros puede ver el usuario de la lista de registros de oportunidad relacionados en la página Detalles de cuenta. Para determinar qué registros relacionados puede ver el usuario, Oracle CRM On Demand utiliza o el perfil de acceso

predeterminado o el de propietario, según si el usuario actual es el propietario del registro de cuenta o no. Lo hace del siguiente modo:

- Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad del rol, el usuario no podrá ver ningún registro de oportunidad relacionado que no esté autorizado a ver.
- Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad del rol, el usuario podrá ver todos los registros de oportunidad relacionados del registro de cuenta.

En el caso de las relaciones muchos a muchos, seleccionar el nivel de acceso Heredar principal significa que el usuario no puede agregar ni quitar una relación entre dos registros existentes. Sin embargo, el nivel de acceso Heredar principal también está disponible en combinación con el derecho de acceso Agregar o en combinación con los derechos de acceso Agregar y Quitar.

**NOTA:** si el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) se encuentra en alguno de los perfiles utilizados para un tipo de registro relacionado, la opción Heredar principal tendrá prioridad sobre las demás. Por ejemplo, si se encuentran los dos niveles de acceso Heredar prioridad y Ver, el nivel de acceso Heredar principal anulará el nivel de acceso Ver. Si se encuentra los niveles de acceso Heredar principal, Sólo lectura y Ver, el derecho de acceso Heredar principal anula los niveles de acceso Ver y Sólo lectura.

- **Agregar/Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal. El nivel de acceso Agregar/Heredar principal no permite a los usuarios quitar un registro relacionado existente.
- **Agregar/Quitar/Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal, o quitar (disociar) la relación entre los registros. Si un usuario quita o disocia un registro relacionado, el registro no se elimina, sino que permanece en la base de datos. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal.

La siguiente tabla muestra las relaciones en las que está disponible el nivel de acceso Heredar principal. Las relaciones en esta tabla son relaciones de uno a muchos.

**NOTA:** si el nivel de acceso está definido actualmente como Ver para cualquiera de las relaciones indicadas en la siguiente tabla, se recomienda que cambie el nivel de acceso de Ver a Heredar principal.

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado         |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Cuenta                     | Planes de negocio                    |
| Cuenta                     | Llamadas                             |
| Cuenta                     | Actividades finalizadas              |
| Cuenta                     | Objeto personalizado 04 y superiores |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado         |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Cuenta                     | Objetivos                            |
| Cuenta                     | Actividades abiertas                 |
| Cuenta                     | Oportunidades                        |
| Cuenta                     | Cuentas del plan                     |
| Acreditación               | Solicitudes de acreditación          |
| Acreditación               | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Actividad                  | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Actividad                  | Respuestas de mensajes               |
| Solicitud                  | Actividades                          |
| Perfil de intermediario    | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Plan de negocio            | Solicitudes de acreditación          |
| Plan de negocio            | Actividades                          |
| Plan de negocio            | Planes de negocio                    |
| Plan de negocio            | Solicitudes de certificación         |
| Plan de negocio            | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Plan de negocio            | Objetivos                            |
| Plan de negocio            | Cuentas del plan                     |
| Plan de negocio            | Contactos del plan                   |
| Plan de negocio            | Oportunidades del plan               |
| Campaña                    | Actividades finalizadas              |
| Campaña                    | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Campaña                    | Actividades abiertas                 |
| Certificación              | Solicitudes de certificación         |
| Certificación              | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Siniestro                  | Actividades                          |
| Contacto                   | Solicitudes de certificación         |



| Tipo de registro principal           | Tipo de registro relacionado         |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Contacto                             | Inscripciones en cursos              |
| Contacto                             | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Contacto                             | Inscripciones en examen              |
| Contacto                             | Objetivos                            |
| Contacto                             | Contactos del plan                   |
| Curso                                | Inscripciones en cursos              |
| Curso                                | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 01              | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 02              | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 03              | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 04 y superiores | Actividades                          |
| Objeto personalizado 04 y superiores | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 04 y superiores | Oportunidades                        |
| Registro del negocio                 | Actividades                          |
| Registro del negocio                 | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Concesionario                        | Actividades finalizadas              |
| Concesionario                        | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Concesionario                        | Actividades abiertas                 |
| Concesionario                        | Oportunidades                        |
| Examen                               | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Examen                               | Inscripciones en examen              |
| Cuenta financiera                    | Actividades                          |
| Cuenta financiera                    | Oportunidades                        |

| Tipo de registro principal         | Tipo de registro relacionado               |
|------------------------------------|--|
| Plan financiero                    | Actividades                                |
| Plan financiero                    | Oportunidades                              |
| Fondo                              | Actividades                                |
| Fondo                              | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Solicitud de fondo                 | Actividades finalizadas                    |
| Solicitud de fondo                 | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Solicitud de fondo                 | Actividades abiertas                       |
| Unidad familiar                    | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Informe de auditoría de inventario | Inventario de muestra                      |
| Período de inventario              | Inventario de muestra                      |
| Oportunidad potencial              | Actividades finalizadas                    |
| Oportunidad potencial              | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Oportunidad potencial              | Actividades abiertas                       |
| Solicitud de MDF                   | Actividades                                |
| Solicitud de MDF                   | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Evento de formación médica         | Actividades finalizadas                    |
| Evento de formación médica         | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Evento de formación médica         | Actividades abiertas                       |
| Plan de mensajes                   | Respuestas de mensajes                     |
| Plan de mensajes                   | Ítems del plan de mensajes                 |
| Ítem del plan de mensajes          | Respuestas de mensajes                     |
| Ítem del plan de mensajes          | Relaciones de ítems del plan de mensajería |
| Objetivo                           | Solicitudes de acreditación                |
| Objetivo                           | Actividades                                |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado         |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Objetivo                   | Solicitudes de certificación         |
| Objetivo                   | Inscripciones en cursos              |
| Objetivo                   | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objetivo                   | Inscripciones en examen              |
| Objetivo                   | Objetivos                            |
| Objetivo                   | Oportunidades                        |
| Oportunidad                | Actividades finalizadas              |
| Oportunidad                | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Oportunidad                | Actividades abiertas                 |
| Oportunidad                | Oportunidades del plan               |
| Oportunidad                | Suboportunidades                     |
| Socio                      | Solicitudes de acreditación          |
| Socio                      | Planes de negocio                    |
| Socio                      | Actividades finalizadas              |
| Socio                      | Inscripciones en cursos              |
| Socio                      | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Socio                      | Inscripciones en examen              |
| Socio                      | Actividades abiertas                 |
| Período                    | Planes de negocio                    |
| Período                    | Objetivos                            |
| Póliza                     | Actividades                          |
| Póliza                     | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Póliza                     | Oportunidades                        |
| Cartera                    | Actividades finalizadas              |
| Cartera                    | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Cartera                    | Actividades abiertas                 |

| Tipo de registro principal      | Tipo de registro relacionado               |
|---------------------------------|--|
| Programa                        | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Programa                        | Oportunidades                              |
| Transacción de muestra          | Ítems de transacción                       |
| Solicitud de servicio           | Actividades finalizadas                    |
| Solicitud de servicio           | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Solicitud de servicio           | Actividades abiertas                       |
| Solución                        | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Solución                        | Relaciones de ítems del plan de mensajería |
| Solución                        | Ítems del plan de mensajes                 |
| Solicitud de precios especiales | Actividades                                |
| Solicitud de precios especiales | Objeto personalizado 04 y superiores       |
| Vehículo                        | Objeto personalizado 04 y superiores       |

La siguiente tabla muestra las relaciones en las que el nivel de acceso Heredar principal y sus combinaciones (Heredar principal, Agregar/Heredar principal y Agregar/Quitar/Heredar principal) están disponibles. Las relaciones en esta tabla son relaciones de muchos a muchos.

**NOTA:** si actualmente utiliza el nivel de acceso Lectura/Creación para cualquiera de las relaciones de muchos a muchos indicadas en la siguiente tabla, se recomienda que cambie el nivel de acceso Lectura/Creación a una de las combinaciones de Heredar principal en los tipos de registro relacionados.

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|----------------------------|------------------------------|
| Campaña                    | Oportunidades                |
| Contacto                   | Llamadas                     |
| Contacto                   | Actividades finalizadas      |
| Contacto                   | Actividades abiertas         |
| Contacto                   | Oportunidades                |
| Objeto personalizado 01    | Actividades finalizadas      |
| Objeto personalizado 01    | Actividades abiertas         |
| Objeto personalizado 01    | Oportunidades                |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|----------------------------|------------------------------|
| Objeto personalizado 02    | Actividades finalizadas      |
| Objeto personalizado 02    | Actividades abiertas         |
| Objeto personalizado 02    | Oportunidades                |
| Objeto personalizado 03    | Actividades finalizadas      |
| Objeto personalizado 03    | Actividades abiertas         |
| Objeto personalizado 03    | Oportunidades                |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)
- [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288)

## Ejemplos de cálculos de nivel de acceso

Haga clic en los siguientes enlaces para ver algunos ejemplos de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios:

- [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 1278)
- [Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal](#) (en la página 1283)
- [Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros](#) (en la página 1286)

Los derechos de acceso de los ejemplo se basan en algunas configuraciones de los roles de usuario, perfiles de acceso y otros componentes de control de acceso. Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso para un usuario autenticado cada vez que éste interactúa con dichos derechos. Oracle CRM On Demand determina los derechos de acceso del rol del usuario y de todos los perfiles de acceso aplicables a través de los perfiles de acceso de propietario, perfiles de acceso predeterminados, la jerarquía de informes, afiliación de libros personalizados, delegación de usuario y afiliación de equipo, que hacen referencia a los *componentes de control de acceso*.

**NOTA:** los usuarios pueden ser empleados de la compañía o empleados de una organización de socio. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Configuración de perfiles de acceso](#) (consulte "[Configurar perfiles de acceso](#)" en la página 1288)

## Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen tiene el rol Representante de ventas. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Tiene acceso | Puede crear | Puede leer todos los registros |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| Cuenta                     | Sí           | Sí          | Sí                             |
| Oportunidad                | Sí           | Sí          | No                             |

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso             | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
| Cuenta                     | Lectura/Edición/Eliminación | Oportunidades                | Ver             |
| Oportunidad                | Lectura/Edición/Eliminación | No aplicable                 | No aplicable    |

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|
| Cuenta                     | Sólo lectura    | Oportunidades                | Ver             |
| Oportunidad                | Sólo lectura    | No aplicable                 | No aplicable    |

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal no está seleccionada en el perfil de la compañía. Para obtener más información sobre la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal, consulte [Acerca de la propagación de acceso a través de herencia de equipo](#) (consulte "[Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#)" en la página 1258).

David Bloom también tiene un rol de representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra

los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 |               |                 |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| Detalles de la cuenta           |               |                 |
| Nombre de cuenta                | Cuenta 1      |                 |
| Propietario:                    | Jonathan Hope |                 |
| Oportunidades                   |               |                 |
| Nombre de oportunidad           |               | Propietario     |
| Oportunidad X                   |               | Amanda Jacobsen |
| Oportunidad Y                   |               | David Bloom     |
| Equipo de la cuenta             |               |                 |
| Apellidos                       | Nombre        | Acceso a cuenta |
| Hope                            | Jonathan      | Propietario     |

### Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 1

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

- 1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

**NOTA:** si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.

En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Ver.

- Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.

En este ejemplo la respuesta es no.

Si la respuesta a esta pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

En este ejemplo la respuesta es no.

### 2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de usuario.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es no.

### 3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso el nivel de acceso más permisivo encontrado es Ver. El nivel de acceso Heredar principal no se encuentra presente, por lo tanto se muestran todos los registros de oportunidad secundarios, incluyendo los que no se le autoriza ver al usuario.

#### Acciones en registros relacionados en el ejemplo 1

Cuando un usuario intenta realizar una acción en un registro relacionado, Oracle CRM On Demand debe determinar si el usuario tiene los derechos de acceso apropiados para dicha acción. En este ejemplo, Amanda puede intentar leer los detalles de registro, editarlo o eliminarlo. Se consideran dos casos:

- En el Caso 1, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X.
- En el Caso 2, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y.

**Caso 1:** Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X, de la que es propietaria.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

- 1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:



**NOTA:** si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.

- Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí. Amanda es la propietaria de la oportunidad y, por lo tanto, se encuentra en el equipo de oportunidad. El nivel de acceso del tipo de registro de oportunidad principal del perfil de acceso predeterminado de Amanda (el perfil de acceso predeterminado del representante de ventas) es Lectura/Edición/Eliminación.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

En este ejemplo la respuesta es no.

## 2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es no.

## 3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso más permisivo encontrado es Lectura/Edición/Eliminación.

**Caso 2:** Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y, de la que David Bloom es propietario.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

### 1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

**NOTA:** si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.

- Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

En este ejemplo la respuesta es no.

**2** Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios, por lo tanto en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es no.

**3** Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso final es Sin acceso.

### Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- [Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal](#) (en la página 1283)
- [Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros](#) (en la página 1286)

## Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen es representante de ventas en su compañía. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Tiene acceso | Puede crear | Puede leer todos los registros |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| Cuenta                     | Sí           | Sí          | Sí                             |
| Oportunidad                | Sí           | Sí          | No                             |

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso             | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso   |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta                     | Lectura/Edición/Eliminación | Oportunidades                | Heredar principal |
| Oportunidad                | Lectura/Edición/Eliminación | No aplicable                 | No aplicable      |

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso   |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta                     | Sólo lectura    | Oportunidades                | Heredar principal |
| Oportunidad                | Sólo lectura    | No aplicable                 | No aplicable      |

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal no está seleccionada en el perfil de la compañía. Para obtener más información sobre la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal, consulte [Acerca de la propagación de acceso a través de herencia de equipo](#) (consulte "[Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#)" en la página 1258).

David Bloom también es representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra

los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 |               |                 |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| Detalles de la cuenta           |               |                 |
| Nombre de cuenta                | Cuenta 1      |                 |
| Propietario:                    | Jonathan Hope |                 |
| Oportunidades                   |               |                 |
| Nombre de oportunidad           |               | Propietario     |
| Oportunidad X                   |               | Amanda Jacobsen |
| Equipo de la cuenta             |               |                 |
| Apellidos                       | Nombre        | Acceso a cuenta |
| Hope                            | Jonathan      | Propietario     |
| Bloom                           | David         | Miembro         |

### Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 2

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

- 1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.

En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Heredar principal.

- Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.

En este ejemplo la respuesta es no.

Si la respuesta a la pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

En este ejemplo la respuesta es no.

## 2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es sí, por lo tanto Oracle CRM On Demand muestra los siguientes registros de oportunidad en la cuenta:

- Todos los registros de oportunidad enlazados de los que Amanda es propietaria.
- Todos los registros de oportunidad enlazados para los que se le autoriza ver a Amanda a través de otros componentes de control de acceso.

El rol de Amanda le deniega la capacidad de ver oportunidades que no le pertenece, de modo que no puede ver la oportunidad que creó David Bloom.

### Acciones en registros relacionados en el ejemplo 2

Cuando Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X en este ejemplo, el cálculo es el mismo y el resultado de los derechos de acceso es el mismo que en el Caso 1 en [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 1278). El nivel de acceso final es Lectura/Edición/Eliminación.

### Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 1278)
- [Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros](#) (en la página 1286)

### Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, una compañía utiliza libros personalizados para organizar sus datos por territorio. En este ejemplo se utilizan dos libros: Sudoeste y Este.

El libro Sudoeste tiene tres miembros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzmán

Todos los usuarios del libro Sudoeste tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su rol de libro.

El libro Este tiene tres miembros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos los usuarios del libro Este tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su registro de afiliación de libro.

Cuando cualquiera de los usuarios crea un registro de cuenta u oportunidad, un proceso automatizado (flujo de trabajo) asigna el libro apropiado al registro. Asigna el libro basado en el atributo de territorio del registro.

Todos los usuarios tienen el rol Representante de ventas. Pueden crear nuevas cuentas y oportunidades. Pueden ver todos los registros de cuenta y oportunidad en su territorio, pero no en otros territorios.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Tiene acceso | Puede crear | Puede leer todos los registros |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| Cuenta                     | Sí           | Sí          | No                             |
| Oportunidad                | Sí           | Sí          | No                             |

Todos los usuarios tienen control total sobre las cuentas y oportunidades que crean, pero disponen de derechos limitados sobre los registros de los que no son propietarios. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso              | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso   |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta                     | Lectura/Edición/Eliminación  | Oportunidades                | Heredar principal |
|                            |                              | Libros                       | Sólo lectura      |
| Oportunidad                | Lectura/Edición/Modificación | Libros                       | Sólo lectura      |

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso   |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta                     | Sólo lectura    | Oportunidades                | Heredar principal |
|                            |                 | Libros                       | Sólo lectura      |
| Oportunidad                | Sólo lectura    | Libros                       | Sólo lectura      |

**NOTA:** para todos los tipos de registro principal que admiten libros, la relación con el tipo de registro relacionado Libros es una relación de principal a secundario.

En este ejemplo, se asume que la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal no está seleccionada en el perfil de la compañía. Para obtener más información sobre la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal, consulte [Acerca de la propagación de acceso a través de herencia de equipo](#) (consulte "[Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#)" en la página 1258).

Cuando Amanda Jacobsen ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver las cuentas del libro Sudoeste y de las que es propietaria. No puede ver ninguna otra cuenta.

La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 |               |                 |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| Detalles de la cuenta           |               |                 |
| Nombre de cuenta                | Cuenta 1      |                 |
| Propietario:                    | Jonathan Hope |                 |
| Oportunidades                   |               |                 |
| Nombre de oportunidad           |               | Propietario     |
| Oportunidad X                   |               | Amanda Jacobsen |
| Oportunidad Y                   |               | David Bloom     |
| Equipo de la cuenta             |               |                 |
| Apellidos                       | Nombre        | Acceso a cuenta |
| Hope                            | Jonathan      | Propietario     |

Amanda puede ver dos oportunidades ya que dichas oportunidades se encuentran en el libro Sudoeste, del que es miembro. Todos los demás miembros del libro Sudoeste pueden ver estas oportunidades.

Jonathan Hope es miembro del libro Este. Cuando Jonathan inicia sesión en Oracle CRM On Demand, también puede ver la Cuenta 1 ya que es propietario de ella. Sin embargo, no puede ver ninguna oportunidad

relacionada con la Cuenta 1 de la que no sea propietario. El nivel de acceso Heredar principal en el tipo de registro relacionado Oportunidades en cuentas proporciona esta seguridad.

Rick Rogers y Raj Kumar, miembros del libro Este, no pueden ver los registros de Cuenta 1, Oportunidad X ni Oportunidad Y. No pueden ver la cuenta porque no se encuentra en el libro Este y su rol les impide ver registros de cuenta que no les pertenezcan. Igualmente, no pueden ver Oportunidad X ni Oportunidad Y porque estas oportunidades no se encuentran en el libro Este y su rol les impide ver las oportunidades que no les pertenezcan.

Amanda no puede modificar la Oportunidad Y, la cual pertenece a David Bloom. Esto ocurre debido a lo siguiente:

- Amanda no es propietaria de la cuenta, por lo tanto su perfil de acceso de propietario no se utiliza.
- El rol de Amanda le impide acceder a registros de oportunidad que no le pertenezcan, por lo tanto su perfil de acceso predeterminado no se utiliza.
- El único perfil de acceso activo en este punto es el perfil de acceso Sólo lectura del que Amanda dispone a través de su afiliación del libro Sudoeste.

Por lo tanto, el nivel de acceso de Amanda a Oportunidad Y es Sólo lectura.

### Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 1278)
- [Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal](#) (en la página 1283)

## Configurar perfiles de acceso

Puede editar perfiles de acceso existentes o puede agregar perfiles de acceso realizando las siguientes acciones:

- Creando nuevos perfiles
- Copiando perfiles existentes y editando sus niveles de acceso.

**Antes de comenzar.** Para ver, crear o revisar perfiles de acceso en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso.

### *Para configurar un perfil de acceso*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el enlace Perfiles de acceso.
- 4 En la Lista de perfiles de acceso, realice una de las siguientes acciones:
  - Para crear un nuevo perfil, haga clic en Nuevo en la barra de título.



- Para editar un perfil existente, haga clic en Editar en el perfil que desea editar.
- Para crear un nuevo perfil basado en uno existente, haga clic en Copiar en el perfil que desea copiar.

El Asistente de perfil de acceso le guiará durante todo el proceso.

- 5 En el paso 1, Nombre de perfil de acceso, proporcione un nombre y descripción y defina los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

| Campo                  | Descripción  |
|------------------------|--|
| Marcar para traducción | <p>La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuando se cambia el nombre de un perfil de acceso existente</li> <li>■ El nombre de perfil de acceso existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales</li> </ul> <p>En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de perfil de acceso traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre, o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de perfil de acceso se muestra como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se muestra el nuevo nombre en el idioma en el que se introdujo, independientemente del idioma utilizado para la visualización de la lista de perfiles de acceso. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, éste se muestra en la fuente predeterminada. Sin embargo, cuando la vista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se muestra en fuente azul entre paréntesis.</li> <li>■ Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparece cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre. Sin embargo, cuando una lista de perfiles de acceso se visualiza en cualquier otro idioma, aún aparece el nombre de perfil de acceso traducido original.</li> </ul> <p>La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo perfil de acceso. Cuando se agrega un nuevo perfil de acceso, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de perfiles de acceso en todos los idiomas. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualiza en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en la fuente predeterminada. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro idioma, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en fuente azul entre paréntesis.</p> |

| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
| Se puede conceder a miembros de equipos | Para volver disponible el perfil de acceso para asignarlo a miembros de equipo, seleccione esta casilla de verificación.  |
| Se puede conceder a usuarios de libros  | Para volver disponible este perfil de acceso para su asignación a usuarios de libros, seleccione esta casilla de verificación. Para obtener más información, consulte <a href="#">Crear perfiles de acceso para libros</a> (en la página 1323).   |
| Desactivado                             | Si selecciona esta casilla de verificación, el perfil de acceso se desactiva. Un perfil de acceso desactivado no se puede utilizar en ninguna nueva asociación con roles, equipos o libros. Sin embargo, perfil de acceso desactivado sigue funcionando como el perfil de acceso que se ha asociado anteriormente a un rol, equipo o libro antes de asignar diferentes perfiles de acceso al rol, equipo o libro. |

**NOTA:** de manera predeterminada, las casillas de verificación *Se puede conceder a miembros de equipos* y *Se puede conceder a usuarios de libros* se seleccionan en los perfiles de acceso predefinidos *Editar*, *Completo* y *Sólo lectura*. Por lo tanto, cuando un usuario agrega otro usuario a un equipo o a un libro, la lista de opciones de perfiles de acceso que aparece en el cuadro de diálogo *Agregar usuarios* o *Editar usuarios* incluye estos perfiles de acceso predefinidos. Si desea evitar que los usuarios asignen cualquiera de estos tres perfiles de acceso a un usuario en un libro o en un libro de usuario de un equipo, desactive la casilla de verificación pertinente para dicho perfil de acceso.

**1** En el paso 2, Especificar niveles de acceso, realice las siguientes acciones:

**a** Seleccione el nivel de acceso para los tipos de registros principales. Elija entre:

- Sólo lectura
- Leer/Editar
- Lectura/Edición/Eliminación

Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros principales, consulte [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros principales](#) (consulte "[Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales](#)" en la página 1267).

**b** Haga clic en el enlace *Información relacionada* para especificar los niveles de acceso para los tipos de registro relacionados para un tipo de registro principal.

La mayor parte de los tipos de registro tienen un enlace *Información relacionada*. La información relacionada aparece como registros enlazados a las páginas de detalles de registro.

**c** Seleccione el nivel de acceso para el tipo de información relacionada.

La lista de opciones de las opciones de nivel de acceso que aparecen en el campo de nivel de acceso para cada tipo de registro relacionado depende de la relación del tipo de registro relacionado con su tipo de registro principal. En función del nivel de acceso que defina en este campo y en el Asistente de gestión de roles, puede conceder o revocar los derechos de usuario para crear, actualizar o ver registros de dicho tipo de registro.

Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros relacionados, consulte [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros relacionados](#) (consulte "[Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#)" en la página 1268).

**NOTA:** para crear una nueva oportunidad, el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado Ingresos en el tipo de registro Oportunidad debe definirse en Completo.

Para obtener más información sobre la configuración necesaria de perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales, consulte [Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales](#)" en la página 187). Para obtener más información sobre la configuración de perfil de acceso necesaria para convertir registros del negocio, consulte [Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio](#)" en la página 385).

- d Cuando termine de definir los niveles de acceso de los tipos de registro relacionados para un tipo de registro principal, haga clic en Anterior para volver a la página principal del paso 2 del asistente.
- 2 Cuando termine de definir los niveles de acceso para los tipos de registro principales y los tipos de registro relacionados, haga clic en Finalizar para guardar la configuración.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 1254)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 1256)
- [Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros](#) (en la página 1257)
- [Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#) (en la página 1258)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal](#) (en la página 1260)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal](#) (en la página 1260)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 1263)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 1264)
- [Trabajar con la página Lista de perfiles de acceso](#) (en la página 1266)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 1277)

## Gestión de roles

En Oracle CRM On Demand, los roles se gestionan en la página Lista de roles y en el Asistente de gestión de roles. A estos se accede desde el enlace global Administración, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *rol* en Oracle CRM On Demand es similar a una función de negocio que el usuario realiza en una organización, como una función ejecutiva de ventas o una función de gestión de servicios. En la organización, la función de negocio proporciona ciertos privilegios y permisos únicos para la función de negocio. Igualmente, en el contexto de Oracle CRM On Demand, los roles diferencian una función de negocio de otra definiendo las características que el usuario tiene el privilegio de utilizar en Oracle CRM On Demand, el conjunto de permisos que se le proporciona al usuario para trabajar con información protegida y la configuración de la interfaz de usuario que muestra la información.

**NOTA:** los usuarios pueden ser empleados o empleados de una organización de socios. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

Los parámetros definidos por un rol incluyen:

- Privilegios
- Acceso a tipos de registro
- Acceso a perfiles para el rol
- Configuración de interfaz de usuario, que incluye lo siguiente:
  - Configuración de fichas
  - Diseño de página
  - Diseños de búsqueda
  - Diseños de página inicial

Cada usuario tiene un rol asignado. El mismo rol se puede asignar a múltiples usuarios. Los roles no disponen de una jerarquía.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices para configurar roles](#) (en la página 1293)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 1294)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 1295)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 1256)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 1297)
- [Añadir roles](#) (en la página 1298)

## Directrices para configurar roles

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de roles predefinidos que se pueden utilizar como punto de inicio de la configuración de roles para la compañía. La plantilla Configuración de rol y usuario contiene información sobre los roles predefinidos, enumerando sus accesos de registro, privilegios y accesos de las fichas predeterminados. Para obtener más información sobre la búsqueda de plantillas de configuración de rol y usuario, consulte [Uso de plantillas de administrador durante la configuración](#) (consulte "[Usar plantillas de administrador durante la configuración](#)" en la página 1098).

Como ejemplo de tipo de rol que puede configurar en Oracle CRM On Demand, puede que la compañía requiera dos fuerzas de ventas bien definidas: la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base y la fuerza de ventas Nuevo trabajo. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre sus despliegues de clientes. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Nuevo trabajo realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre la información que muestra los requisitos de compra de las cuentas de sus clientes potenciales. Aunque estos dos deberes de trabajo son similares, el tipo de información más relevante que admite sus procesos diarios es diferente. En este ejemplo, puede configurar dos roles:

- El rol Instalar representante de ventas base
- El rol Representante de ventas de nuevo trabajo

Puede basar cada uno de estos roles en el rol predefinido Representante de ventas y confeccionar nuevos roles agregando diferentes diseños de página para admitir los únicos requisitos de negocio de las dos fuerzas de ventas.

Puede seguir cambiando y agregando definiciones de rol tanto como considere necesario, por ejemplo, como resultado de un cambio organizativo o de la adquisición de otra compañía. Si la estructura organizativa de la compañía cambia, las funciones de negocio de uno o más empleados también pueden cambiar. Si la compañía adquiere otra compañía, puede que tenga que asimilar empleados adicionales como usuarios en Oracle CRM On Demand.

A la hora de configurar roles, siga estas directrices:

- Determine la utilización de Oracle CRM On Demand por parte de cada empleado o grupo de empleados. Examine las funciones de trabajo de los empleados para determinar lo siguiente:
  - Las tareas que deben completar y los registros a los que necesitan acceder
  - El tipo de acceso que necesitan para cada tipo de registro
  - Si hay registro o fichas a los que no deban poder acceder.

La siguiente tabla muestra algunos ejemplos de tipos de acceso.

| Tipo de acceso     | Ejemplo  |
|--------------------|--|
| Acceso a funciones | El rol Representante de ventas interno proporciona acceso al botón Convertir de la página Detalles de la pista.  |
| Acceso a registros | El rol Ejecutivo proporciona acceso de edición a todos los registros de oportunidad, independientemente del propietario.   |
| Acceso a fichas    | De forma predeterminada, los usuarios tienen el rol Ventas y Gerente de marketing pueden acceder a las fichas Cuentas y Oportunidades, pero no pueden acceder a las fichas Solicitudes de servicio y Soluciones. |

- Revise las características de cada uno de los roles predefinidos para determinar si estos roles reúnen las necesidades de los empleados.

Los nombre de los roles predefinidos no coinciden necesariamente con los cargos de la compañía. Debe hacer coincidir las funciones de trabajo y tareas con los roles, no con los cargos.

- Configure los roles de la siguiente manera:
  - Si un rol predefinido se acerca a lo que desea para un grupo de empleados, cree un nuevo rol copiando el rol predefinido, dándole a la copia un nombre nuevo y editándola para que cumpla sus necesidades.
  - Si existe ningún rol cercano a lo que necesita, cree un nuevo rol para que coincida con sus necesidades.

**CONSEJO:** utilice la plantilla de configuración de usuarios y roles como ayuda para documentar los requisitos de roles de sus grupos de empleados. A continuación, consulte la plantilla completada cuando cree o edite roles y configure los usuarios de Oracle CRM On Demand.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 1292)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 1294)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 1295)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 1256)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 1297)
- [Añadir roles](#) (en la página 1298)

## Trabajar con la página Lista de roles

En la página Lista de roles, puede realizar las acciones de la siguiente tabla.

| Para  | Realice estos pasos  |
|---|--|
| Agregar un nuevo rol                        | <p>En la barra de título de la página Lista de roles, haga clic en Nuevo rol. Se abrirá el Asistente de gestión de roles.</p> <p>Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte <a href="#">Añadir roles</a> (en la página 1298).</p> |
| Agregar un nuevo rol copiando uno existente | <p>En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Copiar. Se abrirá el Asistente de gestión de roles.</p> <p>Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte <a href="#">Añadir roles</a> (en la</p>               |

| Para   | Realice estos pasos  |
|--|--|
|  | página 1298).  |
| Eliminar un rol  | <p>En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Eliminar. A continuación confirme que desea eliminar el rol.</p> <p><b>NOTA:</b> no puede eliminar el rol Administrador.</p> <p>Cuando elimina un rol, todos los usuarios que tenían dicho rol asignado siguen teniéndolo hasta que les asigne un rol diferente. Sin embargo, después de eliminar un rol, no podrá asignar dicho rol a ningún usuario.</p> |
| Seleccione un idioma para visualizar la lista de roles | <p>En la barra de título de la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desea ver la lista de roles. Puede ver la lista en cualquiera de los idiomas admitidos para la compañía en Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> si un rol existente no dispone de un nombre de rol traducido, el nombre de rol no se traduce y aparece entre paréntesis.</p>                            |

Puede utilizar Búsqueda alfabética para filtrar la lista de roles. Para obtener más información sobre la búsqueda alfabética, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 1292)
- [Directrices para la configuración de roles](#) (consulte "Directrices para configurar roles" en la página 1293)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 1295)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "Acerca de los perfiles de acceso en roles" en la página 1256)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 1297)
- [Añadir roles](#) (en la página 1298)

## Acerca del acceso de tipo de registro en roles

En el paso 2 del Asistente de gestión de roles se controla el acceso a los tipos de registro principales. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

Un tipo de registro principal es un tipo de registro que se puede utilizar como un tipo de registro independiente. En su mayor parte, no todos, los tipos de registro principales pueden aparecer como fichas en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, hay algunos tipos de registro principales que no pueden aparecer como fichas. Por ejemplo, el tipo de registro Libro es un tipo de registro principal (es decir, los registros de libro se

pueden crear como registros independientes). Sin embargo, el tipo de registro Libro no puede aparecer como ficha. Los tipos de registro que no son principales no pueden aparecer como fichas.

Con algunas excepciones, los tipos de registro principales que reúnen los siguientes criterios se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles:

- La compañía tiene licencia para utilizar el tipo de registro.
- El rol dispone del privilegio adecuado para acceder al tipo de registro.

Las excepciones son tipos de registro que se utilizan sólo para fines administrativos, como el perfil de la compañía, los registros de usuario, las reglas de flujo de trabajo, etc. El acceso a dichos tipos de registro sólo se controla a través de los privilegios.

Para cada tipo de registro principal enumerado en el paso 2 del asistente, el acceso al tipo de registro para el rol está controlado a través de tres configuraciones:

- **Tiene acceso.** Cuando se selecciona la casilla de verificación Tiene acceso del paso 2 del Asistente de gestión de roles para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden acceder a registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Tienen acceso no se encuentra seleccionada para un tipo de registro en un rol, se les deniega a los usuarios que tengan el rol todas las formas de acceso al tipo de registro. Por ejemplo, si la casilla de verificación Tiene acceso no está seleccionada para el tipo de registro Cuenta en un rol, todas las formas de acceso al tipo de registro Cuenta, incluyendo los applets relacionados, capacidades de búsqueda y otros accesos al tipo de registro cuenta, se deniegan para los usuarios que disponen del rol. A continuación puede ocurrir lo siguiente:
  - Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta intenta asociar una oportunidad a un registro de cuenta, la operación fallará.
  - Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta ve una oportunidad que ya está enlazada a una cuenta, el usuario no podrá ver ningún detalle del registro de cuenta enlazado.

**NOTA:** denegar el acceso a un tipo de registro(no seleccionando la casilla de verificación Acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles) puede evitar que un usuario pueda crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si se deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que cualquier usuario que disponga de este rol pueda crear dicho registro.

- **Se puede crear.** Cuando la casilla de verificación Se puede crear del paso 2 del Asistente de gestión de roles está seleccionada para un tipo de registro en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden crear registros de dicho tipo de registro.

Si la casilla de verificación Se puede crear no está seleccionada para un tipo de registro principal, los usuarios que disponen del rol no tendrán la capacidad de crear ningún registro de dicho tipo de registro principal.

**NOTA:** el permiso para crear registros de un tipo de registro principal está controlado por esta configuración. No está controlado por los perfiles de acceso. Los perfiles de acceso controlan el acceso a datos existentes, de modo que los registros principales deben existir antes de que los perfiles de acceso puedan controlar el acceso a dichos registros.

- **Puede leer todos los registros.** Cuando la casilla de verificación Puede leer todos los registros del paso 2 del Asistente de gestión de roles se encuentra seleccionada para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden ver todos los registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para un tipo de registro principal, como regla general, los usuarios que disponen del rol pueden ver los registros de dicho tipo de registro sólo si están autorizados para ver el registro. Otros componentes de control de acceso pueden influir en la



visibilidad de registros, como libros, equipo, grupos y jerarquía de gestión. Los usuarios pueden obtener visibilidad para los registros que no les pertenecen a través de estos componentes de acceso de control. Sin embargo, si ningún otro componente de control de acceso autoriza la visibilidad de los registros y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no se encuentra seleccionada, el usuario sólo verá los registros de los que es propietario.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 1292)
- [Directrices para la configuración de roles](#) (consulte "[Directrices para configurar roles](#)" en la página 1293)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 1294)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 1256)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 1297)
- [Añadir roles](#) (en la página 1298)

## Acerca de privilegios en roles

En el paso 4 del Asistente de gestión de roles se concede o revoca los privilegios para un rol. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

Los privilegios controlan las características que la compañía tiene licencia para utilizar en Oracle CRM On Demand. Cuando la compañía se configura en primer lugar para utilizar Oracle CRM On Demand, se le proporciona al rol Administrador todos los privilegios para todas las características con licencia. Cada vez que un usuario interactúa con Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand revisa el conjunto de privilegios asignados a dicho rol de usuario para determinar si el usuario dispone de los privilegios necesarios para realizar ciertas funciones y para acceder a ciertos tipos de registro. Si se revoca un privilegio que anteriormente fue concedido a un rol, cualquier usuario que disponga del rol perderá la capacidad de utilizar esta característica. Cuando se revoca un privilegio, no se pierde ninguna información de datos ni configuración existente agregada por cualquier usuario con el privilegio.

En el Asistente de gestión de roles, los privilegios se organizan en categorías. Cada categoría representa el grupo de privilegios que consta de una parte de la funcionalidad en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, *Administración: Usuarios y controles de acceso* es una categoría de privilegio que controla todas las áreas funcionales de Administración de usuarios y control de acceso.

Cada privilegio está relacionado con un área funcional individual en una categoría de privilegios. Por ejemplo, Gestionar libros es un privilegio que se necesita si un usuario con el rol desea crear, actualizar, editar y eliminar libros personalizados y libros secundarios, y gestionar miembros asociados. Cada privilegio también pone al descubierto los campos de control y otras capacidades únicas de la característica. Para determinar los privilegios necesarios para permitir a los usuarios la utilización de una característica, consulte la ayuda en línea.

**NOTA:** no es suficiente conceder un privilegio a un rol para conceder todos los derechos de acceso que permitan a un usuario utilizar la funcionalidad. Cuando se concede un privilegio, los tipos de registro y detalles funcionales necesarios que se requieren para la característica se exponen en el rol. Por ejemplo, cuando el privilegio Gestionar libros se asigna a un rol, un usuario que disponga del rol verá el tipo de registro Libros en

el paso 2 del Asistente de gestión de roles y también en el Asistente de gestión de acceso. Sin embargo, para proporcionar al usuario los derechos necesarios para trabajar con registros de libros, también se deben configurar los niveles de acceso necesarios en el paso 2 (Acceso de tipo de registro) del Asistente de gestión de roles para el rol del usuario y en los perfiles de acceso para el rol.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 1292)
- [Directrices para la configuración de roles](#) (consulte "[Directrices para configurar roles](#)" en la página 1293)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 1294)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 1295)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 1256)
- [Añadir roles](#) (en la página 1298)

## Añadir roles

Puede agregar un rol a Oracle CRM On Demand haciendo lo siguiente:

- Creando un nuevo rol
- Copiando un rol existente, cambiando el nombre a la copia y editando los privilegios y derechos de acceso de la copia

Copiar roles es útil si desea tener roles similares, pero desea que los usuarios vean diferentes diseños de página. Por ejemplo, puede que sus ejecutivos de Norteamérica y EMEA deseen ver información de oportunidad de diferentes maneras, solicitando diferentes campos y diseños de página para cada conjunto de usuarios. Para configurar esta configuración, cree dos roles basados en el rol Ejecutivo predeterminado, y nombre a sus nuevos roles, *Ejec - Norteamérica* y *Ejec - EMEA*. Cuando copia el rol Ejecutivo, se retienen los privilegios de acceso del rol original para el nuevo rol y sólo debe cambiar los diseños de página de modo que los usuarios a quienes concede el nuevo rol se presenten con las vistas y campos relevantes para su trabajo.

**NOTA:** debe crear los diseños de página que desea asociar al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página, consulte la [página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 1141).

**CONSEJO:** considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba y asegúrese de que las configuraciones son correctas. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, configuraciones de rol, jerarquías de informes y uso compartido, reglas de flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. Desactive los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

**Antes de comenzar.** Realice las siguientes acciones:

- Asegúrese de que su sol tiene el privilegio Gestionar usuarios y acceso.
- Lea las directrices para la configuración de roles, consulte [Directrices para la instalación de roles](#) (consulte "[Directrices para configurar roles](#)" en la página 1293).

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un rol.

### **Para añadir un rol**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Gestión de roles, haga clic en Gestión de roles.
- 4 En la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, elija el idioma principal de la compañía.
- 5 Realice una de las siguientes acciones:
  - Para crear un nuevo rol copiando uno existente, haga clic en Copiar en el rol que desea copiar.
  - Para crear un nuevo rol que no esté basado en un rol existente, haga clic en Nuevo rol en la barra de título de la página.

Aparece el Asistente de gestión de roles para guiarle a través del proceso. Cada paso del Asistente de gestión de roles controla algunas configuraciones del rol. Todas las configuraciones de rol juntas determinan los derechos de acceso para los usuarios que disponen de rol.

- 6 En el paso 1, Nombre del rol, ofrece un nombre y descripción, y completa los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

| Campo                  | Descripción   |
|------------------------|---|
| Marcar para traducción | <p>La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuando se cambia el nombre de un rol existente</li> <li>■ El nombre de rol existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales</li> </ul> <p>En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de rol traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre, o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de rol se muestra como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se muestra el nuevo nombre en el idioma en el que se introdujo, independientemente del idioma utilizado para la visualización de la lista de roles. Cuando la lista de roles se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, éste se muestra en fuente negra. Sin embargo, cuando la vista de roles se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se muestra en fuente azul entre paréntesis.</li> <li>■ Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparece cuando la lista de roles se</li> </ul> |

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
|   | <p>visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre. Sin embargo, cuando una lista de roles se visualiza en cualquier otro idioma, aún aparece el nombre de rol traducido original.</p> <p>La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo rol. Cuando se agrega un nuevo rol, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de roles en todos los idiomas- Cuando la lista de roles se visualiza en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, el nombre del nuevo rol se muestra en fuente negra. Cuando la lista de roles se visualice en cualquier otro idioma, el nombre del nuevo rol se muestra en fuente azul entre paréntesis.</p> |
| Proceso de ventas predeterminado              | <p>(Opcional) Para establecer el proceso de ventas predeterminado para las oportunidades que creen los usuarios asignado a este rol, elija una opción en el campo Proceso de ventas predeterminado.</p> <p>Para obtener más información sobre esta opción, consulte <a href="#">Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas</a> (en la página 1412).</p>  |
| Nombre del tema                               | <p>(Opcional) Para establecer el tema predeterminado para el rol, elija un tema en el campo Nombre del tema.</p> <p>Para obtener más información sobre la creación de temas, consulte <a href="#">Creación de temas nuevos</a> (en la página 1210).</p>  |
| Diseño de la barra de acción                  | <p>De forma predeterminada, el diseño estándar se utilizar para la barra de acción para todos los roles. Puede asignar un diseño de la barra de acción distinto para el rol.</p>   |
| Diseño de conversión de oportunidad potencial | <p>(Opcional) Para establecer un diseño de conversión de oportunidad potencial (para la página Convertir oportunidad potencial) para los usuarios asignados a este rol, elija un diseño en el campo Diseño de conversión de oportunidad potencial.</p> <p>Si no elige un diseño para el rol, se utiliza el diseño predeterminado de la compañía para este rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de conversión de oportunidad potencial, consulte <a href="#">Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales</a> (en la página 1401).</p>  |

- En el paso 2, Acceso de tipo de registro, para cada tipo de registro, seleccione la casilla de verificación para cada nivel de acceso que desea conceder al rol.

Puede seleccionar uno o más de los siguientes niveles de acceso para cada tipo de registro:

- Tiene acceso
- Puede crear
- Puede leer todos los registros

Para obtener más información sobre estos niveles de acceso, consulte [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#)" en la página 1295).

**PRECAUCIÓN:** denegar el acceso a un tipo de registro (no seleccionando la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles) puede evitar que un usuario sea capaz de crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que un usuario que dispone del rol sea capaz de crear dicho registro.

**NOTA:** para convertir oportunidades potenciales en registros del negocio, los usuarios deben disponer de las configuraciones de nivel de acceso apropiadas para algunos tipos de registros. Para obtener más información sobre los niveles de acceso que se solicitan para la conversión de oportunidades potenciales, consulte [Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales" en la página 187). Para obtener más información sobre los niveles de acceso solicitados para la conversión de registros del negocio, consulte [Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de registros del negocio](#) (consulte "Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio" en la página 385).

**CONSEJO:** cuando realice cambios a los niveles de acceso para un rol, después de guardar los cambios, los usuario asignados al rol deben cerrar sesión e iniciarla de nuevo para que los cambios de su rol tenga efecto.

- 2 En el paso 3, Perfiles de acceso, elija los perfiles de acceso para asignar a este rol:

Para obtener más información sobre los perfiles de acceso en roles, consulte [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "Acerca de los perfiles de acceso en roles" en la página 1256).

- 3 En el paso 4, Privilegios, seleccione la casilla de verificación Asignar para cada privilegio que desee conceder al rol o desactive la casilla de verificación Asignar para cualquier privilegio que desee revocar del rol.

Los privilegios están organizados alfabéticamente por categoría.

**PRECAUCIÓN:** en algunos casos, si la casilla de verificación Asignar no está seleccionada para un privilegio en el rol Administrador, el privilegio se elimina de Oracle CRM On Demand, y el administrador de la compañía no puede conceder dicho privilegio a ningún otro rol. Si se presenta este problema, contacte con Atención al cliente de Oracle CRM On Demand para restaurar el privilegio.

Para obtener más información sobre los privilegios en roles, consulte [Acerca de los privilegios en roles](#) (consulte "Acerca de privilegios en roles" en la página 1297).

- 4 En el paso 5, Acceso y orden de las fichas, desplace las fichas a la sección de la página apropiado, a continuación haga clic en las flechas arriba y abajo en la sección Fichas seleccionadas para definir el orden en el que se muestran las fichas que el usuario ve de forma predeterminada.

La sección Fichas no disponibles enumera las fichas de tipo registro y las fichas Web personalizadas que puede hacer que estén disponibles al rol. La lista de tipos de registros que aparece en la sección se determina por Oracle CRM On Demand. La mayor parte de los tipos de registros que se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles también aparecen en esta lista. Otros tipos de registros, como Libros, no aparecen en esta lista porque no se pueden mostrar como fichas. Las fichas que se muestran en la sección Fichas no disponibles no están disponibles para los usuarios que disponen del rol.

Para volver las fichas disponibles o visibles a los usuarios que disponen de este rol, realice las siguientes acciones:

- Desplace las fichas que desee ver de manera predeterminada a la sección Fichas seleccionadas. Esta sección enumera las fichas de tipo registro y personaliza las fichas Web visibles de manera

predeterminada para cualquier usuario que disponga del rol, la primera vez que el usuario inicie sesión con el rol. Utilice las flechas arriba y abajo para determinar el orden en el que se mostrarán las fichas inicialmente. Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus configuraciones, de modo que las fichas ya no se muestren de manera predeterminada o en un orden diferente. Para obtener más información sobre cómo los usuarios pueden gestionar sus configuraciones personales, consulte [Personalizar la aplicación](#).

- Desplace las fichas que no desea que los usuarios vean de manera predeterminada, pero que los usuarios pueden hacer visibles para ellos, a la sección Fichas disponibles. Esta sección muestra las fichas de tipo registro y personaliza las fichas Web disponibles para el rol, pero que no se muestran de manera predeterminada. Es decir, las fichas que se enumeran en esta sección no se muestran a los usuarios hasta que estos vuelvan las fichas visibles para ellos mismos en su diseño personal (disponible desde el enlace [Mi configuración](#)). Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus configuraciones de modo que las fichas disponibles se muestran de manera predeterminada. Cada usuario puede también especificar el orden en el que se muestran todas las fichas.
- Deje las fichas que desea ocultar a los usuarios en la sección Fichas no disponibles.

**NOTA:** al desplazar una ficha desde la sección Fichas no disponibles o Fichas seleccionadas, ésta se vuelve disponible para el usuario sólo si la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro del paso 2 ([Acceso de tipo de registro](#)) del Asistente de gestión de roles.

**CONSEJO:** puede desplazar un rango de fichas a la vez seleccionando la ficha superior, manteniendo pulsada la tecla Mayús y haciendo clic en la última ficha del rango. A continuación, haga clic en la flecha a la derecha o a la izquierda.

- 5 En el paso 6, Asignación de diseño de página inicial, para cada tipo de registro, elija si el tipo de vista de página es estático o dinámico y, en la lista de diseños de página disponibles, seleccione el diseño de página para ese tipo de vista.

Los diseños de página determinan los campos y las secciones que los usuarios ven en las páginas Crear, Editar y Detalle para la variedad de tipos de registros. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página estándar para cada tipo de registro. Los diseños de página estándar, que no se pueden eliminar, son diseños de página estáticos. Entonces, la opción Estático siempre está disponible en el campo Tipo de vista de página. La opción Dinámico sólo se encuentra disponible si existen diseños de página dinámicos disponibles para el tipo de registro. Los administradores de la compañía pueden crear diseños de página estáticos o dinámicos personalizados y adicionales para los tipos de registros.

Para cada tipo de registro, el diseño de página estándar y cualquier diseño de página creados para el tipo de registro se encuentran disponibles para asignarse al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página dinámicos y estáticos, consulte [la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 1141).

El diseño de página predeterminado para un tipo de registro es el diseño de página estático estándar para este tipo de registro.

**NOTA:** la lista de tipos de registro que aparece en el paso 6 de Asistente de gestión de roles se determina por Oracle CRM On Demand. Puede que vea tipos de registro como Administración de usuarios y Propietario de usuarios, que no aparecen como fichas en Oracle CRM On Demand

- 6 En el paso 7, Asignación de diseño de búsqueda, para cada tipo de registro, seleccione de la lista de diseños de búsqueda disponibles.

Para cada tipo de registro que se muestra, la lista de diseños disponibles se muestra en el campo Buscar nombre de diseño. Los diseños de búsqueda determinan los campos (campos estándar y

campos personalizados) que los usuarios pueden utilizar en la búsqueda de registros y los campos que los usuarios ven en las páginas de resultados de búsqueda. Puede asignar un diseño de búsqueda para la mayoría de los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol. También puede asignar diseños de búsqueda a otros tipos de registro que también permiten la búsqueda, como por ejemplo Producto y Usuario. Para obtener más información sobre la creación y modificación de diseños de búsqueda personalizados, consulte [Gestionar diseños de búsqueda](#) (en la página 1178).

- 7** En el paso 8, Asignación de diseño de página inicial, para cada tipo de registro, seleccione de la lista de diseños de página inicial disponibles.

Para cada tipo de registro que aparece, el diseño de página inicial estándar y cualquiera de sus diseños que haya creado para el tipo de registro, se encuentran disponibles para que lo asigne al rol. La lista de tipos de registro incluye todos los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol.

Los diseños de página inicial determinan la información que los usuarios ven en la página inicial para cada tipo de registro. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página inicial predeterminado para cada tipo de registro principal que puede aparecer como ficha. Puede crear diseños de página inicial personalizados y adicionales para tipos de registro. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página inicial, consulte [Crear diseños de la página inicial de registros](#) (en la página 1183).

- 8** Haga clic en Finalizar.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 1292)
- [Directrices para la configuración de roles](#) (consulte "[Directrices para configurar roles](#)" en la página 1293)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 1294)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 1295)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 1256)
- [Acerca de los privilegios en roles](#) (consulte "[Acerca de privilegios en roles](#)" en la página 1297)

## Gestión de libros

Los libros son un método eficaz para organizar y separar registros, para que los usuarios puedan colaborar sin ser miembros del equipo para cada registro.

El uso de libros para organizar los datos de la compañía permite que las búsquedas de registros sean más rápidas y eficaces. Los libros pueden coexistir con grupos y equipos. Si los requisitos para proporcionar acceso a grupos de usuarios son sencillos y relativamente simples, puede utilizar la asignación de grupo. Sin embargo, si los requisitos de propiedad de registros del grupo son más complejos, se recomienda utilizar libros.

## Libros de usuarios predeterminados

En Oracle CRM On Demand, se asigna un libro predeterminado a cada usuario y mantiene el nombre del usuario. Cuando se asigna un registro a un usuario, dicho registro se asigna al libro predeterminado del usuario. Si un registro es propiedad de un equipo, éste representa el conjunto de libros predeterminados de los usuarios miembros. Los libros de usuario se asocian automáticamente a los registros cuando se cambia el propietario y cuando se cambia la pertenencia al equipo.

## Libros personalizados

Si se activa la función de libro, puede crear libros personalizados para organizar los datos de forma que se ajusten a los objetivos empresariales. Normalmente, el término *libro* se utiliza para hacer referencia a libros personalizados. Los libros pueden ser independientes los unos de los otros, o bien puede organizarlos en jerarquías. Por ejemplo, puede crear libros para segmentar los datos según las unidades de organización de la compañía, como territorios o productos. A continuación, puede realizar los ajustes de configuración necesarios para que los usuarios tengan el nivel adecuado de acceso a los libros.

## Libros creados automáticamente para los socios

Cuando se activa un registro de socio en Oracle CRM On Demand, automáticamente se crea un libro con datos para la organización de socios. Los libros que se crean automáticamente para los socios se encuentran disponibles en la ventana de búsqueda de libros a la que se accede desde la página del registro de libros cuando se trata de un ítem relacionado con libros en el registro de socio. A las páginas pueden acceder única y exclusivamente los usuarios de la compañía propietaria de la marca. En caso de que las casillas de verificación Acceso a socio o Acceso recíproco a socio (inverso) estén seleccionadas cuando se agregue una relación de socio al registro de socio, se sincronizarán los libros que se crearon automáticamente para los socios relacionados. Posteriormente, dondequiera que estén asociadas las cuentas de socios en Oracle CRM On Demand, los usuarios del socio que estén asociados con cada uno de los libros de socio sincronizados podrán ver las cuentas de socio con las que esté relacionada su organización de socios.

Cuando se agrega un usuario con una organización de socios, al usuario también se le asocia automáticamente con el libro de socios de dicha organización.

## Libros personalizados para socios

También puede crear libros personalizados para las organizaciones de socios. Además, puede asignar cualquier combinación de usuarios, incluso usuarios de la compañía propietaria de la marca y usuarios de las organizaciones de socios, a dichos libros personalizados, según proceda.

## Tipos de registros admitidos para libros

De la misma forma que se pueden asignar registros de distintos tipos a un mismo usuario, se pueden asignar registros de distintos tipos al mismo libro. Se pueden asignar los siguientes tipos de registros a los libros:

- Cuenta
- Acreditación
- Asignación
- Solicitud



- Cita
- Plan de negocio
- Campaña
- Certificación
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro del negocio
- Concesionario
- Examen
- Cuenta financiera
- Plan financiero
- Fondo
- Unidad familiar
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Oportunidad potencial
- Solicitudes de MDF
- Evento de formación médica
- Plan de mensajes
- Objetivo
- Oportunidad
- Socio
- Póliza
- Cartera
- Programa
- Lote de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Visita inteligente
- Solución
- Solicitud de precios especiales
- Tarea

- Vehículo

## Libros en el selector de libros

En caso de que el selector de libros esté activado para la compañía, el campo Selector de libros aparecerá en las búsquedas dirigidas y en las búsquedas avanzadas, así como en la barra de título de las páginas de listas y en la página inicial de informes. El selector de libros se utiliza para limitar la búsqueda dirigida a un libro personalizado o a un libro de usuario que contenga el registro que los usuarios deseen encontrar. El signo más (+), que aparece en el campo Selector de libros, indica la presencia de subniveles.

**NOTA:** los libros de socio sólo aparecen en el selector de libros para el tipo de registro de socios.

Si se hace clic en el icono que se encuentra junto al selector de libros, aparece la jerarquía de libros, cuya organización es la siguiente:

- **Todo.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros, incluidos los libros personalizados y los libros de usuario
  - **Libros.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros personalizados configurados para la compañía
  - **Usuarios.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros de usuario

Todo, Libros y Usuarios son nodos o fijaciones. No son libros reales. Como ejemplo de una jerarquía de libros, supongamos que una compañía configura una jerarquía de libros geográfica para América. Supongamos que un usuario, Juan Muñoz, que tiene subordinados, también está asociado a los libros de la jerarquía geográfica. Para este usuario, se muestra la siguiente jerarquía en el selector de libros, en la opción Todo:

- **Libros**
  - **América** (libro principal)
    - **Norte** (Libro secundario. Un libro secundario también puede ser un libro principal para un nivel posterior de libros secundarios.)
    - **Este** (Libro secundario)
    - **Oeste** (Libro secundario)
    - **Sur** (Libro secundario)
- **Usuarios**
  - **Juan Muñoz** (Usuario que tiene subordinados)
    - **Lucía Hernández** (Subordinada. Subordinado que también puede tener subordinados.)
    - **Ricardo Rodríguez** (Subordinado)
    - **Diana Jiménez** (Subordinada)
    - **Jorge Sánchez** (Subordinado)

**NOTA:** Los libros del nivel inferior de una jerarquía se denominan libros de nivel de hoja.

La casilla de verificación Incluir subelementos del selector de libros permite al usuario especificar que los datos de los ítems secundarios (subordinados o libros secundarios) se deben incluir en la búsqueda. La casilla de verificación Incluir subelementos siempre está activada en el selector de libros para los informes.

## Seleccionar libros para búsquedas

Al buscar registros, los usuarios seleccionan el libro que contiene los datos que desean buscar. Si los usuarios no están seguros de qué libro de un determinado nivel de una jerarquía de libros contiene los datos que buscan, pueden seleccionar el siguiente libro de nivel superior de la jerarquía para la búsqueda.

Si el usuario selecciona la opción Incluir subelementos en el selector de libros y la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada está marcada en el perfil de la compañía, se incluyen los datos de los libros secundarios o subordinados en la búsqueda.

Como ejemplo, considere la siguiente jerarquía de libros:

- América
  - Norte
    - Área norte 1
    - Área norte 2

Si un usuario no está seguro de si un registro está en Área norte 1 o Área norte 2, puede seleccionar el libro Norte para la búsqueda, en lugar de seleccionar el libro América.

### Temas relacionados

Para obtener más información sobre el diseño de estructuras de libros, la configuración de libros y la activación de usuarios para utilizar libros, consulte los siguientes temas:

- [Acerca del diseño de estructuras de libros](#) (en la página 1308)
- [Acerca del soporte de servicios Web para libros](#) (en la página 1312)
- [Proceso para configurar libros](#) (en la página 1312)
- [Verificar la configuración de libros para el rol de administrador](#) (en la página 1313)
- [Crear tipos de libros y roles de usuario de libro](#) (en la página 1317)
- [Crear libros y jerarquías de libros](#) (consulte "[Creación de libros y jerarquías de libros](#)" en la página 1318)
- [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 1320)
- [Crear perfiles de acceso para libros](#) (en la página 1323)
- [Activar libros para la compañía](#) (en la página 1324)
- [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 1325)
- [Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro](#) (en la página 1327)
- [Asignar registros a libros](#) (en la página 1329)
- [Página Jerarquía de libro](#) (en la página 1330)
- [Campos de libro](#) (en la página 1331)
- [Información sobre la resolución de problemas de libros](#) (en la página 1333)

## Acerca del diseño de estructuras de libros

Para configurar una estructura de libros eficaz, debe planificar las jerarquías de libros cuidadosamente. Considere las siguientes directrices al diseñar y restringir las jerarquías de libros para su compañía:

- No cree libros personalizados que dupliquen libros de usuarios.
- Determine la organización y las políticas de acceso de los datos empresariales.
- Determine si la estructura corporativa es relevante para la gestión de datos.
- Determine las afiliaciones de datos en la compañía.
- Diseñe los libros en función de sus necesidades y considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia.
- Diseñe los libros de modo que la funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se utilice lo menos posible.
- Mantenga el número de niveles en las jerarquías de libros al mínimo.
- En la medida de lo posible, reduzca la cantidad de listas cruzadas en la estructura de libros. Las *listas cruzadas* consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros.
- Utilice reglas de flujo de trabajo para automatizar la gestión de libros.

## Libros de usuarios

El inconveniente de crear libros personalizados que dupliquen libros de usuarios es que los datos de los libros personalizados y de los libros de usuarios predeterminados se deben sincronizar. Esta tarea adicional aumenta el tiempo de procesamiento del servidor y afecta a la velocidad de recuperación de los registros.

**NOTA:** Un motivo por el que una compañía podría considerar la duplicación de libros de usuarios es permitir el acceso temporal de un usuario a los datos de otro usuario. Una forma mejor de satisfacer esta necesidad es agregar el usuario que desea acceder a los datos como delegado del usuario que posee los datos.

## Necesidades de acceso a datos

La estructura de libros no tiene que reflejar la jerarquía corporativa de la compañía. En lugar de ello, se recomienda que la estructura de libros refleje rigurosamente cómo organiza los datos la compañía. Algunas partes del negocio se pueden organizar por geografía, mientras que otras partes se pueden organizar por línea de productos o sector. Preste especial atención a los casos en los que:

- Dos (o más) departamentos no deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento
- Dos (o más) departamentos deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento

## Relevancia de la estructura corporativa

En muchas compañías, una organización principal tiene acceso completo a todos los datos de organizaciones secundarias. Los miembros de dicha organización principal tienen normalmente acceso global a los datos de todas las organizaciones secundarias.

Si la organización se estructura de esta manera, se recomienda que no configure libros que reflejen la estructura de la organización a nivel de la organización principal. Sin embargo, considere lo siguiente:

- Configuración de libros que reflejen la estructura de la organización a otros niveles (como a nivel de la organización secundaria)
- Configuración de otras jerarquías de libros a nivel de la organización principal. Por ejemplo, a nivel de dicha organización, puede crear un libro o una jerarquía de libros que permita que los usuarios a nivel de la organización principal vean las oportunidades que tienen un potencial de ingresos significativo, a través de todas las organizaciones secundarias.

## Afiliaciones de datos

Examine los procedimientos que sigue la compañía cuando se transfiere un usuario de un departamento a otro. Por ejemplo:

- Si los datos que el usuario gestiona siempre se mueven al nuevo departamento con el usuario de modo que existe una afiliación de datos continua, es mejor gestionar los datos a través de la propiedad y los equipos de los registros. Normalmente, las citas y las tareas se mueven con el usuario en todos los niveles. En algunos entornos de ventas, todos los datos de cliente se mueven con el usuario. Esta afiliación de datos está comprobada para los negocios pequeños y medios y para los negocios centrados en un bajo volumen de ventas de alto valor.
- Si los datos permanecen generalmente en una organización fija, como una organización geográfica, de modo que existe una propiedad organizativa de los datos, es mejor gestionar los datos a través de libros que reflejan la estructura de la organización.
- Si tanto la afiliación continua como la propiedad organizativa siguen existiendo durante algún tiempo después de que el usuario se mueva a otro departamento, las dos jerarquías pueden coexistir.

## Necesidades y tareas del usuario

Al diseñar la estructura de libros, considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia, incluidos el trabajo con listas, la búsqueda de registros, y la creación y el uso de informes.

### Trabajar con listas

Para ayudar a identificar las listas que necesitan los usuarios, determine los tipos de listas que se utilizan con más frecuencia y las listas ideales para los usuarios. Solicite la colaboración de los usuarios de la compañía para que le ayuden a hacer esto. Si ningún libro de la estructura de libros contiene todos los registros necesarios para una lista ideal, probablemente falta una jerarquía en la estructura de libros. Por ejemplo, puede configurar una jerarquía geográfica y una jerarquía orientada a los productos.

Si los usuarios dedican mucho tiempo a trabajar en un subconjunto específico de un libro, cree un libro secundario para el subconjunto. Asigne un nombre al libro secundario de manera que permita que los usuarios lo reconozcan. El libro secundario también se puede configurar como el predeterminado para el selector de libros, de modo que los usuarios no tengan que seleccionar el libro adecuado cada vez. Para obtener más información sobre la configuración del valor predeterminado para el selector de libros, consulte [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 1325).

### Buscar registros

Para determinar las necesidades de búsqueda de los usuarios de la compañía, pregunte a los usuarios acerca de las situaciones en las que buscan registros concretos. La estructura de libros y los tamaños de éstos deben reflejar las búsquedas y los criterios de búsqueda que los usuarios realizan y utilizan con más frecuencia.

**NOTA:** Si ya tiene definida una estructura de libros y la está restringiendo más, pregunte a los usuarios si pueden identificar normalmente que un registro concreto es parte de un determinado libro de la jerarquía. Si los usuarios dicen sistemáticamente que solamente pueden estar seguros acerca de un libro de nivel superior, pregúnteles si otra subdivisión de la estructura de libros les permitiría limitar más su búsqueda. Los usuarios deben buscar libros de nivel superior solamente como una excepción a sus búsquedas normales.

Los campos utilizados en una búsqueda también afectan a la velocidad de la búsqueda:

- El uso de campos indexados para buscar registros en libros da lugar a un rendimiento óptimo. (Los campos indexados se muestran en texto verde en las secciones de búsqueda).
- Cuando se utilizan campos no indexados (en lugar de campos indexados) para buscar registros en libros, las búsquedas son más lentas y el rendimiento se ve afectado por el volumen de registros que se buscan. (Los campos de búsqueda que no están indexados se muestran en texto negro en las secciones de búsqueda).

Por ejemplo, si determina que los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos indexados, el número de registros para el libro de nivel inferior (llamado libro de nodo de hoja) puede ser de hasta 100.000 para cada tipo de registro. Sin embargo, si los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos no indexados, puede restringir el tamaño de los libros de nodo de hoja a un número entre 20.000 y 30.000 registros para cada tipo de registro.

La configuración de los datos varía de una compañía a otra. Como consecuencia, no hay un número recomendado de registros para los libros. Debe gestionar el tamaño de los libros continuamente. Los libros permiten realizar búsquedas más rápidas mediante la reducción del número de registros que se buscan.

### Crear y utilizar informes

Todos los usuarios excepto los administradores están sujetos a las reglas de visibilidad de datos de los informes. Cuando se especifica un libro de usuario o un libro personalizado en el selector de libros para la elaboración de informes, los datos considerados para los informes son los siguientes:

- Todo el contenido de análisis históricos (incluidos los análisis históricos a los que se accede desde las fichas Informes y Cuadro de mandos, y los informes incrustados en páginas iniciales de registros) se restringe al libro e incluye todos los subniveles del libro seleccionado. Los registros que posee el usuario o donde el usuario es un miembro de un equipo no se incluyen a menos que dichos registros estén también en el libro seleccionado o en uno de sus libros secundarios.
- Los informes en tiempo real se restringen a los datos asociados directamente con el libro (libro personalizado o libro de usuario) seleccionado en el selector de libros. Si el libro seleccionado tiene libros secundarios o subordinados se ignora en los informes en tiempo real.

**NOTA:** aunque normalmente no necesitará cambiar la estructura de libros después de configurarla, es posible hacerlo. No se necesita ningún tiempo de desconexión para realizar dichos cambios y los cambios se aplicarán inmediatamente. Sin embargo, los cambios no se reflejarán inmediatamente en los datos de informes en tiempo real.

Para obtener más información sobre la visibilidad de registros en informes, consulte [Informes](#) (en la página 753).

## Visibilidad del gerente

Al diseñar las jerarquías de libros, base los diseños en los siguientes principios:

- La funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se debe utilizar lo menos posible.

La opción Visibilidad del gerente activada permite que los gerentes accedan a los registros de los usuarios que les informan y permite que los usuarios incluyan datos de libros secundarios en sus búsquedas.

- La opción Incluir subelementos se utiliza raramente o no se utiliza nunca en búsquedas de grandes volúmenes de datos. (El número de registros que constituye un volumen grande de datos difiere de una compañía a otra y en función los patrones de búsqueda).

Hay casos en los que es necesario utilizar la opción Incluir subelementos. Por ejemplo, los gerentes necesitan ejecutar listas en los libros de usuarios que incluyan sus subordinados, ya que éstos no pueden compartir datos unos con otros. Si los volúmenes son grandes, el tiempo de búsqueda aumenta. Sin embargo, para conseguir un rendimiento óptimo, seleccione la opción Incluir subelementos solamente cuando sea necesario.

## Niveles de jerarquía

Las jerarquías de libros que tienen una gran cantidad de niveles, con registros en todos los niveles, se comportan de una manera similar a la funcionalidad de equipo en la que se activa la visibilidad del gerente. Dichas jerarquías funcionan bien con pequeños conjuntos de datos. Sin embargo, cuando crecen los volúmenes de datos, los libros con pocos niveles en la jerarquía (o sin niveles de jerarquía) funcionan mucho mejor que la funcionalidad de equipo.

Si un nivel de la jerarquía de libros no proporciona ningún valor adicional a la seguridad de los datos o la organización de los datos, combine el libro redundante y sus libros secundarios. Pregunte a los usuarios de los libros si normalmente pueden identificar si un registro está en un libro secundario o en otro del mismo libro principal; si no pueden, esto indica que la mejor opción es contraer los dos libros secundarios en el libro principal.

Un método simple para reducir el número de niveles en una jerarquía de libros es agregar a los libros secundarios el prefijo del nombre del libro principal. Por ejemplo, si tiene un libro secundario llamado Norte con un libro principal llamado Norteamérica, elimine el principal y cambie el nombre del libro secundario a NA - Norte.

## Listas cruzadas

Las listas cruzadas consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros. Las listas cruzadas tienen una sobrecarga administrativa para los usuarios ya que se requiere la sincronización, lo que da lugar a muchas operaciones de lectura/escritura que afectan al rendimiento del servidor. Mantenga al mínimo el número de listas cruzadas.

## Gestión de libros automatizada

Generalmente, los criterios de asignación de libros se asignan a uno o más campos de un tipo de registro. Puede crear reglas de flujo de trabajo para reorganizar automáticamente la asignación de libros cuando se cambia uno de estos campos.

Por ejemplo, si tiene una jerarquía de libros llamada *Territorio*, puede crear una regla de flujo de trabajo para supervisar un campo en un tipo de registro (por ejemplo, el campo Territorio en cuentas) y, a continuación, puede crear una acción Asignar un libro en la regla para actualizar el libro Territorio en el registro con un nuevo libro cuando cambie el valor del campo Territorio en la cuenta.

## Acerca del soporte de servicios Web para libros

Los libros se pueden gestionar a través de servicios Web. Cuando se habilitan los libros para la compañía, el lenguaje de descripción de servicios Web (WSDL) de libros está disponible para su descarga. Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de servicios Web de Oracle On Demand).

## Proceso para configurar libros

Para configurar libros para la compañía, realice las siguientes tareas:

- 1** Póngase en contacto con Atención al cliente y solicite la activación de la función de libro para la compañía.  
Cuando Atención al cliente active la función de libro para la compañía, dispondrá de varios controles en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la verificación de la disponibilidad de estos controles y de la configuración del rol de administrador para utilizar libros, consulte [Verificar la configuración de libros para el rol de administrador](#) (en la página 1313).
- 2** Diseñe la estructura de libros.  
Para obtener directrices para el diseño de la estructura de libros, consulte [Acerca del diseño de estructuras de libros](#) (en la página 1308).
- 3** (Opcional) Cree tipos de libros y roles de usuario de libro.  
Para obtener más información, consulte [Crear tipos de libros y roles de usuario de libro](#) (en la página 1317).
- 4** Cree los libros y las jerarquías de libros.  
Para obtener más información, consulte [Crear libros y jerarquías de libros](#) (consulte "Creación de libros y jerarquías de libros" en la página 1318).
- 5** Asocie usuarios a libros.  
Para obtener más información, consulte [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 1320).
- 6** Active libros para la compañía.  
Para obtener más información, consulte [Activar libros para la compañía](#) (en la página 1324).
- 7** Active libros para usuarios y roles de usuario.  
Para obtener más información, consulte [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 1325).



**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los libros y estructuras de libros:

- [Gestión de libros](#) (en la página 1303)
- [Acerca del soporte de servicios Web para libros](#) (en la página 1312)
- [Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro](#) (en la página 1327)
- [Asignar registros a libros](#) (en la página 1329)
- [Página Jerarquía de libro](#) (en la página 1330)
- [Campos de libro](#) (en la página 1331)

**Verificar la configuración de libros para el rol de administrador**

Para activar la función de libro para la compañía, Atención al cliente hace lo siguiente:

- Concede el privilegio Administrar libros y el acceso a los libros al rol del administrador
- Configura el perfil de acceso del administrador para permitir el acceso a los libros

El siguiente procedimiento describe cómo verificar que el rol del administrador está configurado para libros.

***Para verificar que el rol del administrador está configurado para libros***

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como usuario con el rol de administrador.
- 2 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 3 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 4 En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
- 5 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 6 Haga clic en el vínculo Editar del rol Administrador.
- 7 En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y verifique que el acceso a los registros de libro se muestra en la siguiente tabla.

En la siguiente tabla muestra el acceso de registro de libro necesario para el rol Administrador.

| Tipo de registro | ¿Tiene acceso? | ¿Se puede crear? | ¿Se pueden leer todos los registros? |
|------------------|----------------|------------------|--------------------------------------|
| Libros           | Seleccionado   | Seleccionado     | Seleccionado                         |

- 8 Vaya al Paso 4, Privilegios, y verifique que el privilegio Administrar libros está seleccionado.

En la siguiente tabla se describe el privilegio Administrar libros.

| Categoría  | Privilegio         | Descripción   |
|--|--------------------|---|
| Administración de usuarios y controles de acceso | Administrar libros | Gestiona el acceso a los libros, asigna datos en bloque a libros y define flujos de trabajo relacionados con los libros |

**NOTA:** Un usuario, cuyo rol tiene el privilegio Administrar libros así como los privilegios adecuados para gestionar roles de usuario, puede conceder dicho privilegio a otros roles de usuario. Como con la mayoría de las tareas de administración, se recomienda que el privilegio Administrar libros sólo se conceda a los administradores de la compañía.

- 9 Desplácese de nuevo a la página Administración de usuarios y controles de acceso.
- 10 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.
- 11 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.
- 12 Verifique que la configuración de los perfiles de acceso es correcta, como se indica a continuación:
  - a Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso predeterminado de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.
  - b Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso de propietario de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.

En la siguiente tabla se muestra la configuración necesaria que permite a los usuarios con el rol Administrador gestionar libros en Oracle CRM On Demand.

| Tipo de registro | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado de administrador | Perfil de acceso de propietario de administrador |
|------------------|----------------------|--|--|
| Cuenta           | Libros               | Completo   | Completo   |
| Acreditación*    | Libros               | Completo   | Completo   |
| Actividad        | Libros               | Completo   | Completo   |
| Asignación*      | Libros               | Completo   | Completo   |
| Aplicación*      | Libros               | Completo   | Completo   |
| Libros           | No aplicable         | Lectura/Edición/Eliminación                      | Lectura/Edición/Eliminación                      |
| Libros           | Libros secundarios   | Ver  | Ver  |
| Libros           | Usuario              | Completo   | Completo   |
| Plan de negocio* | Libros               | Completo   | Completo   |
| Campaña          | Libros               | Completo   | Completo   |
| Certificación*   | Libros               | Completo   | Completo   |

| Tipo de registro                    | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado de administrador | Perfil de acceso de propietario de administrador |
|-------------------------------------|----------------------|--|--|
| Contacto                            | Libros               | Completo   | Completo   |
| Curso*                              | Libros               | Completo   | Completo   |
| Objetos personalizados              | Libros               | Completo   | Completo   |
| Registro del negocio*               | Libros               | Completo   | Completo   |
| Concesionario*                      | Libros               | Completo   | Completo   |
| Examen*                             | Libros               | Completo   | Completo   |
| Cuenta financiera*                  | Libros               | Completo   | Completo   |
| Plan financiero*                    | Libros               | Completo   | Completo   |
| Fondo*                              | Libros               | Completo   | Completo   |
| Unidad familiar*                    | Libros               | Completo   | Completo   |
| Informe de auditoría de inventario* | Libros               | Completo   | Completo   |
| Período de inventario*              | Libros               | Completo   | Completo   |
| Oportunidad potencial               | Libros               | Completo   | Completo   |
| Solicitudes de MDF*                 | Libros               | Completo   | Completo   |
| Evento MedEd*                       | Libros               | Completo   | Completo   |
| Plan de mensajes*                   | Libros               | Completo   | Completo   |
| Objetivo*                           | Libros               | Completo   | Completo   |
| Oportunidad                         | Libros               | Completo   | Completo   |
| Socio*                              | Libros               | Completo   | Completo   |
| Póliza*                             | Libros               | Completo   | Completo   |
| Cartera*                            | Libros               | Completo   | Completo   |
| Programa*                           | Libros               | Completo   | Completo   |
| Lote de muestra *                   | Libros               | Completo   | Completo   |
| Transacción de muestra*             | Libros               | Completo   | Completo   |
| Solicitud de servicio               | Libros               | Completo   | Completo   |
| Visita inteligente*                 | Libros               | Completo   | Completo   |

| Tipo de registro | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado de administrador | Perfil de acceso de propietario de administrador |
|------------------|----------------------|--|--|
| Solución         | Libros               | Completo   | Completo   |
| Vehículo*        | Libros               | Completo   | Completo   |

**NOTA:** los tipos de registro marcados con un asterisco (\*) no están disponibles en la edición estándar de Oracle CRM On Demand. La configuración de acceso para este tipo de registros sólo es relevante si están disponibles los tipos de registro.

En la siguiente tabla se describen los controles que activa el privilegio Administrar libros. Puede acceder a cada componente para verificar que todos los controles necesarios están disponibles.

| Componente   | Controles que activa el privilegio Administrar libros   |
|--|---|
| Página inicial de administración                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso está disponible el enlace Gestión de libros. Desde este enlace puede acceder a la página Jerarquía de libro, en la que puede crear, actualizar y gestionar libros.</li> <li>■ En la sección Herramientas de administración de datos está disponible el vínculo Cola de libros de asignación de lotes. Desde este vínculo puede acceder a la página Cola de libros de asignación de lotes, en la que se muestran los detalles de solicitudes de libros de asignación de lotes activas y finalizadas.</li> </ul> |
| Página de personalización de aplicaciones            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En la sección Configuración de tipos de registro está disponible el vínculo Libro. Desde este vínculo puede acceder a la página Personalización de aplicaciones, en la que puede configurar campos de libro y campos de usuario de libros, incluidos los valores de las listas de opciones de los campos Tipo de libro y Rol de usuario de libro.</li> </ul>   |
| Asistente de gestión de roles                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En el Paso 2, Acceso de tipo de registro, aparece la opción Libro como un detalle.</li> <li>■ En el Paso 4, Privilegios, aparece el privilegio Administrar libros como una opción.</li> </ul>  |
| Asistente de perfil de acceso                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En el Paso 1, Nombre de perfil de acceso, aparece la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros.</li> <li>■ En el Paso 2, Especificar niveles de acceso: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aparece la opción Libro como un objeto de nivel superior.</li> <li>■ Aparece un detalle de la sección de información relacionada de libro debajo del vínculo Información relacionada de los tipos de registro que admiten libros.</li> </ul> </li> </ul>   |
| Página de perfil de la compañía                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, aparece la casilla de verificación Activar libros.</li> </ul>  |
| Asistente de diseño de páginas<br>(Administración de | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En el Paso 4, Información relacionada, aparece la sección de información relacionada de libro en la sección Disponible de la página de todos los tipos de registro que admiten libros.</li> </ul>  |

| Componente                                 | Controles que activa el privilegio Administrar libros   |
|--|---|
| diseños)                                   |   |
| Página Cambiar nombre de tipos de registro | ■ La opción Libro aparece como uno de los ítems de la página.   |
| Flujo de trabajo                           | ■ Aparece la acción Asignar un libro como una opción disponible (si el rol tiene el privilegio de gestión de flujos de trabajo activado). |
| Página Menú en lista                       | ■ Aparece Libro de asignación de lotes como una de las opciones de menú de los tipos de registro admitidos.                               |

## Crear tipos de libros y roles de usuario de libro

Para que le resulte más sencillo organizar la estructura de libros, puede crear tipos de libro y, a continuación, asignar un tipo a cada libro que cree. Por ejemplo, si tiene pensado disponer de una jerarquía de libros para territorios, puede crear un tipo de libro denominado Territorio. El campo Tipo de libro es un campo de lista de opciones editable que puede personalizar para que se ajuste a sus necesidades.

También puede crear roles de usuario de libro que puede asignar a los usuarios cuando los asocie a los libros. Los roles de usuario de libro no son los mismo que los de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede crear roles de usuario de libro, como Usuario del territorio y Gestor de territorios, para asignarlos a usuarios que trabajen con la jerarquía de libros de territorios.

El procedimiento siguiente explica cómo crear tipos de libros y roles de usuario de libro.

### *Para crear tipos de libros y roles de usuario de libro*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Libro.
- 4 En la página Personalización de aplicaciones de libro, realice una de las siguientes acciones:
  - Para crear tipos de libros, haga clic en Configuración de campos de libro.
  - Para crear roles de usuario de libro, haga clic en Configuración de campos de usuarios de libros.
- 5 Haga clic en el vínculo Editar lista de opciones para el campo.
- 6 Introduzca los valores para la lista de opciones y guarde los cambios.

Para obtener más información sobre la edición de campos de lista de opciones, consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 1167).

## Creación de libros y jerarquías de libros

Puede crear libros en la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración.

### Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Administrar libros en su rol de usuario.
- Antes de empezar a crear libros y jerarquías de libros, lea el tema [Acerca del diseño de estructuras de libros](#) (en la página 1308).

El procedimiento siguiente explica cómo crear un libro.

### Para crear un libro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
- 3 En la página Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo.
- 4 En la página Editar libro, introduzca la información necesaria y, a continuación, guarde el registro.

En la siguiente tabla se describe la información que debe introducir para el libro.

| Campo                | Descripción  |
|----------------------|--|
| Nombre del libro     | Para obtener una buena visualización en el selector de libros, la longitud máxima recomendada de un nombre de libro es 60 caracteres.  |
| Tipo de libro        | (Opcional) Seleccione el tipo de libro en la lista de opciones   |
| Libro principal      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si es un libro raíz, deje este campo en blanco.</li> <li>■ Si es un libro secundario, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y seleccione el libro principal.</li> </ul>   |
| Puede contener datos | <p>Sólo se aplica al libro actual, no a los libros secundarios. Active esta casilla de verificación si desea asociar registros al libro. Por motivos de rendimiento, aplique esta función solamente a los libros que contienen datos.</p> <p><b>NOTA:</b> en el selector de libros que se muestra por toda la aplicación Oracle CRM On Demand, los libros personalizados que contienen datos se identifican con un icono de documento azul. Los libros que no pueden contener datos se identifican con un icono de carpeta amarilla.</p> |

- 1 Guarde el registro.

## Crear libros secundarios

Si desea crear libros secundarios para un libro principal existente, puede crearlos utilizando el método del procedimiento anterior o como se describe en el siguiente procedimiento.

### *Para crear libros secundarios para un libro existente*

- 1 En la página Jerarquía de libro, haga clic en vínculo del libro principal.
- 2 En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios.
- 3 En la página Editar libro, introduzca la información del libro y guarde los cambios.

## Mover un libro a un nuevo libro principal

Puede cambiar un libro para convertirlo en un libro secundario de otro libro o puede mover un libro secundario de un libro principal a otro. Cuando cambia el principal de un libro, la jerarquía de libros cambia como se indica a continuación:

- El nuevo principal se aplica al libro actual y a los libros secundarios del libro actual.
- Los usuarios asignados al libro principal antiguo pierden acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados al nuevo libro principal obtienen acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados directamente al libro actual no se ven afectados por el cambio de libro principal.

**NOTA:** Si desea eliminar un libro principal, primero debe quitar todos sus libros secundarios, usuarios y datos.

**CONSEJO:** Para descubrir cuántos registros contiene un libro específico, cree un informe histórico para cada tipo de registro. Para obtener información sobre la creación de informes, consulte [Informes](#) (en la página 753).

El procedimiento siguiente explica cómo mover un libro a un nuevo libro principal.

### *Para mover un libro a un nuevo libro principal*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
- 3 En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar.
- 4 Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y, a continuación, seleccione el nuevo libro principal.
- 5 Guarde los cambios realizados.

## Asociar usuarios a libros

Puede definir qué usuarios pueden acceder a un libro y el nivel de acceso que tiene cada usuario a los registros del libro. Al asociar un usuario a un libro, especifique el perfil de acceso para el usuario cuando trabaje en el libro. Están disponibles las opciones estándar:

- **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **SóloLectura.** Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso de la página Edición de usuarios de libro incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada. Para obtener más información sobre cómo crear perfiles de acceso personalizados para los libros, consulte [Crear perfiles de acceso para libros](#) (en la página 1323).

La opción Visibilidad del gerente activada de la página Perfil de la compañía y la opción Incluir subelementos del selector de libros son factores adicionales para determinar el acceso de un usuario a los registros. Si está activada la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada de la página Perfil de la compañía, el valor Incluir subelementos en las búsquedas permite a los usuarios acceder a los datos de libros secundarios y acceder a datos directa o indirectamente propiedad de usuarios subordinados.

El nivel de acceso que tiene un usuario a los libros afecta a los derechos de acceso generales del usuario a los registros. Los ejemplos siguientes muestran cómo se determinan los derechos de acceso del usuario.

### Ejemplo 1

Ricardo Sánchez, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de cuenta mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- No es un miembro del equipo de la cuenta para la cuenta Widgets de ABC.
- Está asociado al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si la cuenta Widgets de ABC está en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Ricardo al registro Widgets de ABC le permiten leer, editar y eliminar el registro. Tiene estos derechos de acceso porque el sistema de control de acceso de Oracle CRM On Demand calcula los derechos más liberales de todos los perfiles de acceso pertinentes y los aplica. En este caso, el perfil de acceso para el libro está establecido en Completo y, por lo tanto, tiene prioridad sobre el perfil de acceso de los registros de cuenta.

### Ejemplo 2

Sonia López, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de oportunidad mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.



- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.
- Es miembro del equipo de oportunidad con el campo Acceso a las oportunidades establecido en Editar.
- Está asociada al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si se encuentra una oportunidad en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya le permitirán leer, editar y eliminar el registro. Sin embargo, si no se encuentra ninguna oportunidad de en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya (de su perfil de acceso de propietario, su perfil de acceso predeterminado y su afiliación de equipo de oportunidad) le permiten leer y editar la oportunidad, pero no podrá eliminar la oportunidad.

### Métodos para asociar usuarios a libros

Existen dos métodos para asociar usuarios a libros. En un registro del libro, puede asociar varios usuarios al libro. En un registro del usuario, puede asociar varios libros al usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios usuarios a un libro a través del registro del libro.

#### Para asociar varios usuarios a un libro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de libro.
- 3 En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo de nombre del libro al que desea asociar usuarios.
- 4 En la página Detalles del libro, en la barra de título de la sección Usuarios de libro, haga clic en Agregar usuarios.
- 5 En la página Edición de usuarios de libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro.

En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada usuario que asocie al libro.

| Campo                   | Descripción  |
|-------------------------|--|
| Usuarios                | Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Usuario y, a continuación, seleccione el usuario.<br><br><b>NOTA:</b> los delegados de un usuario no obtienen acceso automático al libro de un usuario. También es necesario asociar cada delegado al libro.   |
| Rol de usuario de libro | (Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones<br><br><b>NOTA:</b> el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte <a href="#">Crear tipos de libros y roles de usuario de libro</a> (en la página 1317). |

| Campo            | Descripción   |
|------------------|---|
| Perfil de acceso | <p>En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.</li> <li>■ <b>SóloLectura.</b> Permite al usuario ver los registros del libro.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte <a href="#">Crear perfiles de acceso para libros</a> (en la página 1323).</p> |

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios libros a un usuario a través del registro del usuarios.

#### *Para asociar varios libros a un usuario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
  - 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
  - 3 En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
  - 4 En la lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desea asociar los libros.
  - 5 En la página Detalles del usuario, en la barra de título de la sección Libros asignados, haga clic en Agregar libros.
- NOTA:** si la sección Libros asignados no está disponible en la página Detalles del usuario, haga clic en el vínculo Editar diseño y agregue la sección al diseño de la página.
- 6 En la página Edición de libros asignados, seleccione los libros que desea asociar al usuario y especifique la información del usuario para cada libro.

En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada libro que asocie al usuario.

| Campo                   | Descripción   |
|-------------------------|---|
| Nombre del libro        | Haga clic en el icono situado a la derecha del campo Nombre del libro, seleccione un libro en el selector de libros y haga clic en Aceptar.   |
| Rol de usuario de libro | <p>(Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones</p> <p><b>NOTA:</b> el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte <a href="#">Crear tipos de libros y roles de usuario de libro</a> (en la página 1317).</p> |

| Campo            | Descripción   |
|------------------|---|
| Perfil de acceso | <p>En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.</li> <li>■ <b>SóloLectura.</b> Permite al usuario ver los registros del libro.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte <a href="#">Crear perfiles de acceso para libros</a> (en la página 1323).</p> |

**NOTA:** la asociación de un usuario a un libro no permite al usuario acceder al libro. Para permitir a los usuarios acceder a los libros, debe activar los libros para cada usuario y cada rol de usuario que necesite acceso a los libros, como se describe en [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 1325).

## Crear perfiles de acceso para libros

Al asociar un usuario a un libro, seleccione un perfil de acceso que determine los derechos de acceso del usuario a registros del libro y de cualquier libro secundario. El perfil de acceso para el libro se evalúa con todos los demás perfiles de acceso del usuario y se otorga al usuario los derechos de acceso a un registro más liberales que permitan los perfiles de acceso. Para obtener más información sobre cómo interactúan los perfiles de acceso, consulte [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 1320).

Los perfiles de acceso estándar disponibles al asociar un usuario a un libro son los siguientes:

- **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **SóloLectura.** Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso, que aparece en la página Edición de usuarios de libro y en la página Edición de libros asignados, incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un perfil de acceso para libros.

### Para crear un perfil de acceso para libros

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.
- 4 Cree un nuevo perfil de acceso o edite uno existente.

- 5 En el Paso 1 del Asistente de perfil de acceso, active la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros.
- 6 En el Paso 2, Especificar niveles de acceso, especifique los niveles de acceso para cada tipo de registro y para los tipos de información relacionada.
- 7 Cuando haya acabado de crear o editar el perfil de acceso, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

## Activar libros para la compañía

Una vez configuradas las estructuras de libros, puede activar libros para la compañía. El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para la compañía.

### *Para habilitar libros para su compañía*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la página Perfil de la compañía, establezca las siguientes opciones. Para obtener más información acerca de dichas opciones, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados](#) (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 1101).
  - a En la sección Configuración de la compañía, asegúrese de que Método de búsqueda global está establecido en Búsqueda dirigida. Si se selecciona Búsqueda dirigida, el selector de libros aparece en la sección de búsqueda de la barra de acciones.
  - b En la sección Configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos, establezca la opción Áreas de temas históricos en Visibilidad completa. (Esta configuración garantiza que los datos de los libros se sincronicen con los datos de la base de datos que admite datos informes y cuadros de mando).
  - c En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, asegúrese de que las siguientes casillas de verificación estén activadas:

| Valor          | Objetivo   |
|----------------|--|
| Activar libros | Utilice este campo para controlar si el selector de libros debe mostrar libros personalizados y libros de usuario. Si la casilla de verificación Activar libros no se encuentra seleccionada, el selector de libros muestra sólo los libros de usuario y los libros para delegados si estos existen.<br><br><b>NOTA:</b> para ver la opción Activar libros en la página Perfil de la compañía, debe tener el privilegio Gestionar libros en el rol de usuario.<br><br><b>PRECAUCIÓN:</b> no se puede anular la selección de esta casilla |

| Valor                      | Objetivo  |
|----------------------------|---|
|                            | de verificación si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción. |
| Mostrar selector de libros | Habilita el selector de libros que los usuarios pueden utilizar para filtrar registros por usuario, delegado o libro personalizado.     |

## Activar libros para usuarios y roles de usuario

Para activar a un usuario utilizar los libros, debe configurar el rol y el perfil de acceso predeterminado del usuario para el rol. También debe configurar el registro de cada usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un rol de usuario. Debe realizar estos pasos para cada rol que utilice libros.

### Para activar libros para un rol de usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
- 4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 5 Haga clic en el vínculo del rol que desee modificar.
- 6 En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y configure los niveles de acceso para el tipo de registro Libros.

La tabla siguiente muestra los valores que debe configurar para permitir a los usuarios (que no sean administradores) acceder a los libros.

| Tipo de registro | ¿Tiene acceso? | ¿Se puede crear? | ¿Se pueden leer todos los registros? |
|------------------|----------------|------------------|--------------------------------------|
| Libros           | Seleccionado   | No seleccionado  | No seleccionado                      |

**NOTA:** debe asegurarse de que la casilla de verificación ¿Se pueden leer todos los registros? no está activada. De lo contrario, el usuario podrá acceder a todos los libros de la página de lista Jerarquía de libro.

- 7 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
- 8 Desplácese a la página Administración de usuarios y controles de acceso.

**9** En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.

**10** En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

**11** Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros y configure los valores para proporcionar acceso a los libros y tipos de registro relacionados.

La tabla siguiente describe la configuración necesaria del perfil de acceso predeterminado para un rol de usuario, que habilita el acceso a los libros para el rol. La configuración del perfil de acceso predeterminado proporciona al rol de usuario el acceso necesario a los libros. Por lo tanto, no tiene que configurar el perfil de acceso de propietario para el rol.

| Tipo de registro | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado  |
|------------------|----------------------|--|
| Libros           | No aplicable         | SóloLectura.   |
| Libros           | Libro secundario     | Ver.<br><br>Este perfil permite al usuario ver todos los libros secundarios de la página Detalles del libro. El valor predeterminado es Sin acceso.                        |
| Libros           | Usuario              | SóloLectura.<br><br>Este perfil permite al usuario ver todos los demás usuarios asociados al libro en la página Detalles del libro. El valor predeterminado es Sin acceso. |

**12** Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un usuario. Debe realizar estos pasos para cada usuario que utilice libros.

#### ***Para activar libros para un usuario***

**1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

**2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

**3** En la sección Gestión de usuarios, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

**4** Haga clic en el vínculo Editar del usuario cuyo perfil desee modificar.

5 En la sección Información básica del usuario de la página Editar usuario, configure los siguientes valores:

- **Libro predeterminado para datos analíticos.** Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros de la página inicial de informes y en la página inicial de cuadros de mandos. La configuración muestra el nombre de usuario y el ID de inicio de sesión (de forma predeterminada) del usuario cuyo registro está editando. Cambie la configuración del registro por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia para informes y cuadros de mandos. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los datos: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.
- **Libro predeterminado.** Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros al trabajar en un área que no sea Informes ni Cuadros de mando. La configuración muestra Todo de forma predeterminada. Cambie la configuración por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia, para que el usuario no tenga que seleccionar el libro cada vez que desee trabajar en los datos de dicho libro. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los registros: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.

6 En la sección Información de seguridad del usuario de la página Editar usuario:

- a Establezca el valor para Áreas de temas de información en Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo.

**NOTA:** debe seleccionar uno de estos valores. De lo contrario, los informes no contendrán datos. La opción seleccionada, Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo, no afecta a los datos del informe.

- b Establezca el valor para Áreas de temas históricos en Visibilidad completa.

7 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** para acceder a un libro, el usuario debe estar asociado al libro. Además, los delegados de un usuario no tienen automáticamente acceso a los libros de dicho usuario. Los delegados también deben estar asociados a los libros.

## Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro

Para que la sección de información relacionada con libros esté disponible para los usuarios en la página de detalles para un tipo de registro, debe configurar lo siguiente:

- Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro para el rol de usuario.
- En el perfil de acceso del rol de usuario, conceda a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

El procedimiento siguiente explica cómo hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro.

***Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.  
Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Oportunidad.
- 4 En la sección Diseño de la página, haga clic en el vínculo de diseño de la página necesario (por ejemplo, Diseño de oportunidades).
- 5 En la página de diseño de página del tipo de registro, haga clic en el vínculo Editar del diseño donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.
- 6 En el Asistente de diseño de páginas, vaya al Paso 4, Información relacionada, y haga clic en las flechas para mover el ítem Libros a la sección Visible.
- 7 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
- 8 Cierre la sesión de Oracle CRM On Demand y, a continuación, vuelva a iniciar sesión.

El procedimiento siguiente explica cómo conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

***Para conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en un tipo del registro***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.
- 4 Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.
- 5 En el Asistente de perfil de acceso, vaya al Paso 2, Especificar niveles de acceso, y haga clic en el vínculo Información relacionada del tipo de registro donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.  
Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Información relacionada junto al registro Oportunidad.
- 6 Seleccione el nivel de acceso para los libros según los requisitos del rol de usuario.
- 7 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.



- 8 Repita los pasos 4 a 7 para el perfil de acceso de propietario utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros.

## Asignar registros a libros

Puede asignar registros a libros de las siguientes formas:

- De uno en uno (manualmente), seleccionando el valor de libro en la página Detalle del registro
- En bloque, mediante la funcionalidad de actualización de registros en bloque

También se puede asignar registros a libros mediante condiciones y reglas de flujo de trabajo activas. Para obtener más información sobre el uso de reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341).

### Antes de comenzar:

- Para asignar registros a libros en la página Detalle de un registro, el diseño de la página Detalle para el tipo de registro debe incluir la sección Libro.
- Para asignar por lotes registros a libros, debe tener el privilegio Administrar libros en el rol de usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar un único registro a un libro.

### Para asignar un registro a un libro

- 1 Desplácese a la página Detalles del registro.
- 2 En la barra de título de la sección Libros de la página Detalles, haga clic en Añadir.
- 3 En el selector de libros, elija los libros que desea asignar al registro y haga clic en Aceptar.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar por lotes registros a libros.

### Para asignar lotes de registros a libros

- 1 En la ventana de lista, haga clic en el botón Menú de la barra de título y seleccione Libro de asignación de lotes.
- 2 En la ventana Libro de asignación de lotes, haga clic en el botón selector que hay junto al cuadro Libro objetivo y, a continuación, en la ventana de búsqueda de libros, elija el libro al que desea asignar registros.
- 3 Elija una opción de asignación para los registros de la lista.

En la siguiente tabla se describen las opciones de asignación que se pueden seleccionar.

| Opción  | Descripción   |
|---------|---|
| Agregar | Añade el libro objetivo a todos los registros. Esta asignación no afecta a las asignaciones de libros previas |

| Opción           | Descripción  |
|------------------|--|
|                  | de los registros.  |
| Reemplazar tipo  | Añade el libro objetivo a todos los registros y quita los libros anteriormente asignados que tienen el mismo tipo que el libro objetivo.<br><br><b>NOTA:</b> El administrador de la compañía define los tipos de libros. |
| Reemplazar todo  | Añade el libro objetivo a todos los registros y quita todos los libros anteriormente asignados con independencia de su tipo.   |
| Reemplazar libro | Especifica el libro que desea reemplazar.<br><br>Reasigna los registros del libro aquí especificado al libro objetivo. Los demás registros no se ven afectados.  |
| Quitar           | Quita de todos los registros la asignación existente al libro objetivo.  |
| Quitar todo      | Quita todos los libros asignados de los registros.   |

- 4 Si elige una opción distinta a Añadir en el paso 3, deberá seleccionar ahora una opción Aplicar a. En la siguiente tabla se describen las opciones de Aplicar a que se pueden seleccionar.

| Opción                   | Descripción   |
|--------------------------|---|
| Asociaciones manuales    | Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron manualmente.                      |
| Asociaciones automáticas | Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron mediante flujo de trabajo o lote. |
| Ambos                    | Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados.   |

- 5 Para aplicar sus criterios de asignación elegidos, haga clic en Asignar.

Se abre la ventana Cola de Libro de asignación de lotes, que muestra su solicitud de asignación en la sección Solicitudes activas. Para obtener más información, consulte [Página Cola de libro de asignación de lotes](#) (consulte "[Página Cola de libros de asignación de lotes](#)" en la página 1621).

Una vez procesada la solicitud, le será notificado por correo electrónico.

## Página Jerarquía de libro

La página Jerarquía de libro muestra información sobre los libros personalizados. Puede ver subconjuntos de libros o todos los libros.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Jerarquía de libro.

| Para  | Realice estos pasos   |
|---|---|
| Ver otro subconjunto de libros                    | En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en la lista y cambie la selección por un subconjunto de libros distinto, o bien seleccione Todos los libros para ver todos los libros.   |
| Crear un libro                                    | En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo. En la página Editar libro, especifique la información necesaria y guarde el registro.  |
| Crear un libro secundario para un libro existente | Haga clic en el vínculo de nombre del libro principal. En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios. En la página Editar libro, especifique la información del libro y guarde los cambios.  |
| Mover un libro a un nuevo libro principal         | Haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar. En la página Editar libro, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal, seleccione el nuevo libro principal y, a continuación, guarde los cambios.  |
| Asociar usuarios a un libro                       | Haga clic en el vínculo de nombre del libro. En la página Detalles del libro, haga clic en Usuarios en la barra de título Usuarios de libro. En la página Editar libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro y especifique la información de usuario. Para obtener más información, consulte <a href="#">Asociar usuarios a libros</a> (en la página 1320). |

## Campos de libro

La página Editar libro y la página Detalles del libro muestran detalles de los libros personalizados. Puede cambiar los detalles de un libro, agregar libros secundarios a un libro y agregar usuarios a un libro.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo                               | Descripción   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Información básica del libro</b> |   |
| Nombre del libro                    | Nombre dado al libro.   |
| Libro principal                     | Muestra el nombre del libro principal si se trata de un libro secundario. Si el libro es un libro raíz, este campo aparece en blanco. |

| Campo                             | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| Tipo de libro                     | Se puede asignar un tipo de libro a los libros para facilitar la organización de las estructuras de libros. Para obtener más información sobre la creación de tipos de libro, consulte <a href="#">Crear tipos de libros y roles de usuario de libro</a> (en la página 1317).   |
| Puede contener datos              | Indica si los registros se pueden asociar a este libro. Por motivos de rendimiento, los libros que no contienen datos no deben tener seleccionada esta casilla de verificación.   |
| Socio                             | Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> en la <a href="#">biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand</a> (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) en Oracle Technology Network. |
| Ubicación de socio                | Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> en la <a href="#">biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand</a> (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) en Oracle Technology Network. |
| <b>Sección Libros secundarios</b> |   |
| Nombre del libro                  | Nombre de un libro que es un libro secundario del actual.   |
| Tipo de libro                     | Tipo de libro del libro secundario.   |
| Puede contener datos              | Indica si los registros se pueden asociar al libro secundario.  |
| <b>Sección Usuarios de libro</b>  |   |
| Apellidos                         | Apellidos de un usuario asociado a este libro.  |
| Nombre                            | Nombre de un usuario asociado a este libro.   |
| Rol de usuario de libro           | Rol de libro del usuario para el libro actual. Se puede asignar un rol de usuario de libro a un usuario cuando éste esté asociado a un libro. Los roles de usuario de libro no son roles de usuario de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte <a href="#">Crear tipos de libros y roles de usuario de libro</a> (en la página 1317).   |
| Perfil de acceso                  | Derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Seleccione en la lista de perfiles los que están   |

| Campo | Descripción   |
|-------|---|
|       | activados para los libros. Para obtener más información sobre la creación de perfiles de acceso específicos de libros, consulte <a href="#">Crear perfiles de acceso para libros</a> (en la página 1323). |

## Información sobre la resolución de problemas de libros

Para obtener más información sobre la resolución de problemas de las funciones de libro, consulte 565278.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

## Gestión de grupos

La gestión de grupos es una función opcional que ofrece a la compañía la posibilidad de configurar equipos de personas que trabajan juntas con el fin de que compartan un conjunto de información común.

La configuración de grupos en la compañía permite que los usuarios realicen lo siguiente:

- Los miembros de grupos pueden acceder a un calendario combinado que muestra la disponibilidad de todos los miembros de su grupo. Esto permite a los empleados determinar la mejor hora para programar citas e informar de ellas a los empleados (y contactos).

**NOTA:** Los usuarios deben contar con el privilegio *Compartir agenda* asignado a su rol para poder acceder a la agenda de grupo combinado. Los usuarios con dicho privilegio también pueden configurar vistas de la agenda personalizadas. Para obtener más información, consulte [Ver la agenda de otros usuarios](#) (consulte "[Visualización de la agenda de otros usuarios](#)" en la página 154) y [Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 157).

- Los miembros de grupo pueden compartir la propiedad de los siguientes tipos de registro de forma automática:

- Actividad
- Cuenta
- Contacto
- Unidad familiar
- Oportunidad
- Cartera

Los nuevos registros que crea cualquier miembro del grupo son propiedad conjunta de todos los miembros de ese grupo. Por ejemplo, si un empleado pertenece al grupo XYZ, las cuentas que cree dicho empleado aparecerán en la lista de cuentas de todos los miembros de ese grupo. En ese registro de cuenta, el nombre del empleado aparece en el campo Propietario, el nombre del grupo en el campo Grupo principal (si el administrador de la compañía añade este campo al diseño), y todos los miembros del grupo pueden actualizar el registro.

De manera predeterminada, los miembros del grupo actual disponen de acceso total a los registros del grupo creados después de que los miembros se unieran al grupo. Los detalles acerca de registros de cita, tarea y contacto marcados como privados no pueden ser leídos por otros miembros del grupo.

**NOTA:** Para utilizar esta función, debe seleccionar la opción **Asignación de grupo predeterminada** en la página de perfil de la compañía. Es preciso seleccionar la opción antes de crear los grupos. Para obtener más información, consulte [Configurar grupos](#) (consulte "[Configuración de grupos](#)" en la página 1335).

Se aplica el siguiente comportamiento a los grupos:

- Cada usuario sólo puede pertenecer a un único grupo.  
Cuando se añade un usuario a un grupo, su nombre deja de aparecer en la lista de usuarios en la selección de miembros del grupo.
- Si selecciona la opción de asignación de grupo en su compañía:
  - Los registros existentes antes de la definición de un grupo no se actualizan a menos que el campo Propietario se actualice con un nuevo propietario perteneciente al grupo.
  - Cuando un usuario pasa a formar parte de un grupo, obtiene acceso a los registros del grupo. No obstante, los registros propiedad del nuevo miembro antes de que pasara a formar parte del grupo no se muestran automáticamente a los demás miembros del grupo. Si un usuario se convierte en el propietario de registros después de haber sido añadido a un grupo, los nuevos registros se mostrarán a los demás miembros del grupo.

En el ejemplo siguiente se ilustra la propiedad de registros en un grupo:

- El usuario 1 y el usuario 2 pertenecen al grupo 1. El usuario 3 no pertenece al grupo 1.
  - El usuario 3 posee la cuenta 31. El usuario 1 y el usuario 2 no tienen acceso a la cuenta 31.
  - Se añade el usuario 3 al grupo 1. El usuario 1 y el usuario 2 siguen sin tener acceso a la cuenta 31.
  - El usuario 3 se convierte en el propietario de la cuenta 32. El usuario 1 y el usuario 2 tienen acceso a la cuenta 32.
- Si se eliminan usuarios de un grupo, también se quitan de todos los registros compartidos que el grupo posea. Conservan el acceso a sus registros privados.

## Grupos frente a equipos

La aplicación distingue entre *grupos* y *equipos*:

- El administrador de la compañía configura los grupos y aplica los conjuntos enteros de registros a toda la compañía. Atención al cliente o el administrador de la compañía debe activar manualmente la función Grupo cuando la compañía se configure para Oracle CRM On Demand.
- Los propietarios de registros o los administradores de la compañía configuran los equipos. Los equipos se aplican sólo a aquellos tipos de registro que permitan equipos, incluyendo:
  - Cuenta
  - Acreditación
  - Aplicación

- Plan de negocio
- Certificación
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro del negocio
- Examen
- Unidad familiar
- Pista
- Solicitud de MDF
- Objetivo
- Oportunidad
- Socio
- Cartera
- Solicitud de servicio
- Solicitud de precios especiales

Para configurar el acceso de un equipo al registro, el propietario debe compartir de forma explícita dicho registro utilizando la sección Equipo de la página de detalles de registro.

Para obtener más información sobre la configuración de grupos, consulte [Configurar grupos](#) (consulte "[Configuración de grupos](#)" en la página 1335).

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- [Ver la agenda de otros usuarios](#) (consulte "[Visualización de la agenda de otros usuarios](#)" en la página 154)
- [Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 157)

## **Configuración de grupos**

**Antes de comenzar.** Realice las siguientes acciones:

- Asegúrese de que su rol incluye el privilegio Gestionar usuarios y acceso.
- Para comprender cómo funcionan los grupos, consulte [Gestión de grupos](#) (en la página 1333).

### **Secuencia para configurar grupos e importar usuarios**

Para la configuración de grupos, siga esta secuencia:

- 1 Active la función Asignación de grupo predeterminado.

**PRECAUCIÓN:** antes de configurar o cambiar un grupo, debe activarse la función Asignación de grupo predeterminado (es decir, se debe seleccionar la opción Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía), aunque no planee utilizarla funcionalidad de asignación de grupo predeterminado. Si no activa esta función antes de configurar o cambiar un grupo, el grupo no se ejecutará correctamente. Si esto ocurre, debe eliminar el grupo, activar la función Asignación de grupo predeterminado y, a continuación, crear el grupo de nuevo.

- 2 Cree los grupos y asígneles usuarios.
- 3 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.
- 4 Importe los registros con el propietario predeterminado (usuario), lo que propagará los grupos a los registros.

### *Para activar la función de asignación de grupo predeterminado*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.
- 5 En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, seleccione la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.
- 6 Guarde los valores.

### *Para configurar un grupo*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, en la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el enlace Grupos públicos para compartir.
- 4 En la página Lista de grupos, haga clic en Nuevo Grupo.
- 5 En la página Editar grupo, rellene los campos necesarios.

| Campo  | Descripción  |
|--------|--|
| Nombre | Límite de 50 caracteres. Campo necesario predeterminado. |



| Campo       | Descripción               |
|-------------|---------------------------|
| Descripción | Límite de 255 caracteres. |

**NOTA:** Puede cambiar el nombre del grupo sin que esto afecte a los registros existentes, ya que la aplicación utiliza el ID de grupo subyacente para realizar el seguimiento de los registros del grupo en lugar del nombre. Sin embargo, el nombre del grupo debe ser único en la compañía.

- 6 Haga clic en Guardar.
- 7 En la página Detalles del grupo, haga clic en Añadir miembros.
- 8 En la página Miembros del Grupo, haga clic en los iconos de búsqueda y añada los usuarios.  
En la lista sólo aparecen los usuarios que no están asignados a ningún grupo. Para determinar el grupo al que pertenece el usuario, acceda a la página Detalles del usuario.
- 9 Guarde el registro.
- 10 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.  
Para desactivar la función Asignación de grupo predeterminado, realice las siguientes acciones:
  - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - b Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
  - c Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
  - d En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.
  - e En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.
  - f Guarde los valores.

Si más tarde decide realizar cambios a los grupos o a la afiliación al grupo, debe activar de nuevo la función Asignación de grupo predeterminado antes de realizar los cambios y, a continuación, desactívela cuando haya terminado de realizar los cambios.

#### Acerca de cambiar la opción Asignación de grupo predeterminado

Si su compañía decide que ya no desea utilizar grupos, deberá seguir esta secuencia antes de desactivar la función Asignación de grupo predeterminado:

- 1 Elimine todos los usuarios, excepto el que desee que sea el propietario principal de los registros del grupo.
- 2 Elimine el grupo.
- 3 Desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminada en el perfil de la compañía.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- [Gestión de grupos](#) (en la página 1333)
- [Ver la agenda de otros usuarios](#) (consulte "[Visualización de la agenda de otros usuarios](#)" en la página 154)
- [Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 157)

## Gestión de territorio

Puede configurar territorios y jerarquías de territorios. Por ejemplo, suponga que una compañía organiza su personal de ventas en grupos, o territorios, según geografía, productos o sectores industriales. Cada grupo de ventas sería responsable entonces de gestionar las cuentas y las oportunidades de ventas de su territorio. Puede utilizar los territorios configurados en Oracle CRM On Demand como base de asignación de nuevos registros de cuentas y oportunidades. Para obtener más información sobre la configuración de territorios, consulte [Configurar territorios](#) (consulte "[Configuración de territorios](#)" en la página 1338)

## Configuración de territorios

### Antes de comenzar:

- Si aún no se han definido los territorios en su compañía, determine la convención de nomenclatura y la jerarquía antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, empiece desde el nivel superior y agregue los subterritorios.
- Para realizar los siguientes procedimientos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar un territorio.

### Para configurar un territorio

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.
- 3 En la página Jerarquía de territorios, realice una de las siguientes acciones:
  - Para añadir un territorio, haga clic en Nuevo territorio.
  - Para actualizar la información del territorio, haga clic en el enlace adecuado en la columna Nombre del territorio y, a continuación, en la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.
- 4 En la página Editar territorio, especifique la información necesaria.

| Campo      | Descripción              |
|------------|--------------------------|
| Nombre del | Límite de 50 caracteres. |

| Campo                 | Descripción   |
|-----------------------|---|
| territorio            |   |
| Territorio principal  | Si es un territorio de nivel superior, deje este campo en blanco. |
| Cuota actual          | Puede introducir la cuota asignada a este territorio.             |
| Moneda del territorio | Hereda la moneda predeterminada de la compañía.                   |

- 5 Guarde el registro.
- 6 (Opcional) En la página Detalles del territorio, haga clic en Nuevo en la barra de título Territorios secundarios para añadir subterritorios.

#### *Para actualizar el territorio principal*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.
- 3 En la página Jerarquía de territorio, seleccione el territorio secundario:
- 4 En la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar territorio, haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo Territorio principal.
- 6 En la ventana de búsqueda, seleccione la cuenta principal.
- 7 Guarde el registro.

#### *Para actualizar los registros con territorio*

Existen varias maneras de actualizar el campo Territorio de un registro. Normalmente, este proceso es automático:

- **Administrador de asignaciones:** puede utilizar el Administrador de asignaciones para completar este campo, así como el propietario y los miembros del equipo relacionados del registro.
- **Importar:** cuando desee actualizar la propiedad de territorio de muchos registros, defina el indicador Reasignar propietario para desencadenar las asignaciones de registros mediante el Administrador de asignaciones.
- **Manual:** el usuario puede asignar su territorio a un registro.

## Gestión del proceso de negocio

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos](#) (en la página 1356)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1377)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)
- [Visualizar instancias de flujo de trabajo](#) (consulte "[Visualización de instancias de flujo de trabajo](#)" en la página 1383)
- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1385)
- [Configurar reglas de asignación](#) (en la página 1393)
- [Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 1400)
- [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1401)
- [Configuración de la definición del pronóstico](#) (en la página 1404)
- [Actualización de la definición de pronóstico](#) (en la página 1410)
- [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (en la página 1412)
- [Personalizar la lista de industrias de la compañía](#) (en la página 1419)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 1389)
- [Administración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1399)
- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1381)

## Configuración de flujo de trabajo

Para configurar reglas de trabajo que cumplan con los requisitos de la compañía, realice las siguientes acciones:

- 1 Trabaje con todos los accionistas para planear los procesos de negocio.
- 2 Documente todas las reglas de flujo de trabajo y las acciones de flujo de trabajo correspondientes que deba configurar. Para obtener más información sobre los componentes de reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341).
- 3 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como administrador de la compañía y cree las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352).
- 4 En las nuevas reglas de flujo de trabajo, defina todas las acciones de flujo de trabajo necesarias. Para obtener más información sobre la creación de varios tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:
  - [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
  - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
  - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
  - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
  - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
  - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
  - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
  - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)
  - [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1378)
  - [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Acerca de las reglas de flujo de trabajo

Una *regla de flujo de trabajo* es una instrucción para que Oracle CRM On Demand realice una o más acciones automáticamente cada vez que se produce un evento determinado.

## Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo

Si es un cliente nuevo, la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo se activará automáticamente. Sin embargo, si ya es cliente, el servicio de Atención al cliente y el administrador de la compañía deben configurar esta funcionalidad para Oracle CRM On Demand:

- **Configuración de Atención al cliente.** Cuando Atención al cliente configura la funcionalidad de reglas de trabajo, aparece el enlace Configuración de flujo de trabajo en la sección Gestión del proceso de negocio de la página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene activado el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información acerca de los roles de usuario, consulte [Adición de roles](#) (consulte "Añadir roles" en la página 1298).
- **Opción Activar flujo de trabajo.** Las reglas de flujo de trabajo no se pueden ejecutar hasta que el administrador de la compañía activa la casilla de verificación Activar flujo de trabajo en la página Perfil de la compañía. Para obtener información acerca de la configuración del perfil de la compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 1101).
- **Eventos de integración.** Un *evento de integración* es un mecanismo que sirve para activar los procesos externos que se basan en los cambios (crear, actualizar, eliminar, asociar o eliminar asociaciones) realizados a los registros en Oracle CRM On Demand. Puede especificar los campos del registro de los que desea realizar un seguimiento. En caso de que la compañía desee utilizar las reglas de flujo de trabajo para crear eventos de integración, póngase en contacto con Atención al cliente a fin de solicitar ayuda para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño total de las colas de evento de integración que considere oportuno. Cuando cambia el valor de un campo sujeto a seguimiento, dicho cambio se registra en el evento de integración. También puede especificar a qué colas de evento de integración deben agregarse los eventos de integración. Para obtener más información sobre cómo gestionar los eventos de integración, consulte [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 1621).
- **Libros.** Si la compañía desea utilizar reglas de flujo de trabajo para actualizar las asociaciones entre registros y libros, póngase en contacto con Atención al cliente para solicitar ayuda para la administración de libros. Para obtener más información acerca de la administración de libros, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 1303).

## Eventos desencadenadores y acciones en las reglas de flujo de trabajo

Una regla de flujo de trabajo se evalúa cuando ocurre el evento especificado en la regla (el evento desencadenador). Si se cumplen las condiciones de la regla (o en caso de que en la regla no haya ninguna condición), se ejecutan las acciones especificadas en dicha regla. Por ejemplo, puede crear una regla de flujo de trabajo para especificar que, cuando se crea una oportunidad (el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo), se envía un correo electrónico al gerente del propietario de la oportunidad (la acción de la regla de flujo de trabajo). También puede especificar que el correo electrónico se envía sólo si los ingresos de la oportunidad superan una cantidad determinada (la condición de la regla de flujo de trabajo) y, además, puede especificar el contenido del correo electrónico.

También puede configurar las reglas de flujo de trabajo de forma que las acciones se realicen cuando hay pasado un período de tiempo determinado, o cuando se haya alcanzado la fecha y hora indicadas. Para obtener más información sobre las acciones del flujo de trabajo basadas en el tiempo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350).

Las reglas de flujo de trabajo se pueden activar por alguna de las siguientes causas:

- Se crea, actualiza o elimina un registro.
- Se asocia un registro con otro o se disocia de otro registro.

Los desencadenadores de reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación sólo son compatibles con las asociaciones entre cuentas y contactos; o entre oportunidades y contactos.

Las reglas de flujo de trabajo se configuran para un registro como un conjunto y no para los campos individuales. Hay varios tipos de eventos desencadenadores para las reglas de flujo de trabajo, pero cada regla sólo tiene un único evento. En función del evento desencadenador que seleccione para la regla, puede

especificar que Oracle CRM On Demand tiene que realizar una o varias acciones automáticamente cuando se cumplan las condiciones de la regla de flujo de trabajo.

**NOTA:** Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento activador de la regla. No obstante, se puede actualizar la condición del flujo de trabajo.

El evento desencadenador para cada regla de aparece en las páginas Lista de reglas de flujo de trabajo y Detalle de regla de flujo de trabajo. En la siguiente tabla, aparecen las acciones disponibles para cada evento desencadenador.

| Evento desencadenador                   | Acciones disponibles  |
|---|---|
| Cuando se guardan nuevos registros      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensaje de correo electrónico</li> <li>■ Crear tarea</li> <li>■ Asignar un libro</li> <li>■ Crear evento de integración</li> <li>■ Esperar</li> <li>■ Actualizar filtro tras la espera</li> </ul> |
| Cuando se modifican registros guardados | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensaje de correo electrónico</li> <li>■ Crear tarea</li> <li>■ Asignar un libro</li> <li>■ Crear evento de integración</li> <li>■ Esperar</li> <li>■ Actualizar filtro tras la espera</li> </ul> |
| Antes de eliminar el registro           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensaje de correo electrónico</li> <li>■ Crear tarea</li> <li>■ Crear evento de integración</li> <li>■ Esperar</li> </ul>   |
| Antes de guardar reg. mod.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualizar valores</li> </ul>  |
| Después de asociación con principal     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensaje de correo electrónico</li> <li>■ Crear evento de integración</li> <li>■ Esperar</li> </ul>  |
| Después de disociación del principal    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensaje de correo electrónico</li> <li>■ Crear evento de integración</li> </ul>   |

| Evento desencadenador         | Acciones disponibles  |
|-------------------------------|---|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esperar</li> </ul>   |
| Cuando se restauran registros | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensaje de correo electrónico</li> <li>■ Crear tarea</li> </ul> |

Hay tres acciones adicionales de flujo de trabajo que sólo están disponibles en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronización de libros de socios
- Sincronización de socios de libros
- Sincronización de cuentas de socios propietarios

Para obtener más información sobre estas acciones y como usarlas, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) en Oracle Technology Network.

## Restricciones aplicables a las reglas de flujo de trabajo y a las acciones de la regla

Las siguientes restricciones se aplican a las reglas de flujo de trabajo y a las acciones de la regla:

- **Condiciones de la regla de flujo de trabajo.** Si se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla de flujo de trabajo sólo se realizan si se cumplen dichas condiciones cuando se activa la regla. Si las condiciones no se cumplen, las acciones no se realizan. Si no se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se activa la regla.
- **Varias acciones en reglas de flujo de trabajo.** Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones por cada regla. Si intenta crear más de 25 acciones en una regla, recibirá un mensaje de error. En caso de que haya varias acciones definidas para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Además, puede cambiar el orden de las acciones de la regla. Para obtener más información acerca de las acciones de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 1348).

**NOTA:** en caso de que una acción de flujo de trabajo finalice de forma inesperada sin completarse, no se realizarán las demás acciones pendientes de la regla.

- **Tipos de registro.** Puede crear reglas de flujo de trabajo para una serie de tipos de registro. No obstante, cada regla de flujo de trabajo sólo se aplica a un tipo de registro. Esto significa que si crea una regla de flujo de trabajo para un tipo de registro determinado y desea que la misma acción tenga lugar en otro tipo de registro, debe crear una segunda regla de flujo de trabajo (con el mismo evento activador, las mismas condiciones de regla y la misma acción) para el segundo tipo de registro.
- **Contexto de registro único.** Una regla de flujo de trabajo que se desencadena cuando se crea, actualiza o elimina un registro está limitada a trabajar en el contexto de un registro único; es decir, este tipo de regla de flujo de trabajo puede acceder y actualizar los campos de un registro sólo.



**NOTA:** cuando una regla de flujo de trabajo se desencadena como consecuencia de una acción de asociación o disociación, el evento de integración creado por el flujo de trabajo puede incluir campos tanto del registro secundario como del registro principal.

## Orden de las reglas de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, Oracle CRM On Demand le asigna automáticamente el siguiente número de orden no utilizado para reglas del mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. El número de orden determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca las reglas del mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. Puede cambiar el orden de las reglas posteriormente. Para obtener más información sobre el cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo, consulte [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1377).

## Eventos desencadenadores de asociación o disociación

Los eventos desencadenadores de asociación o disociación en las reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación sólo son compatibles con las asociaciones entre cuentas y contactos; o entre oportunidades y contactos. Las acciones disponibles para los eventos desencadenadores de asociación y disociación son los siguientes:

- Enviar mensaje de correo electrónico
- Crear evento de integración
- Espera

En la siguiente tabla se describen las acciones que pueden desencadenar una regla de flujo de trabajo de asociación o disociación. Además se muestran los eventos de integración generados por la regla de flujo de trabajo en cada caso (si se configura una acción de evento de integración en la regla de flujo de trabajo).

**NOTA:** Según los datos de los registros, se pueden generar eventos de integración adicionales. Por ejemplo, si el contacto nuevo creado en una cuenta es el contacto principal de la cuenta, se generará un evento de integración adicional (actualización de la cuenta).

| Acción                                 | Registro principal | Registro secundario | Canal                | Evento de integración   |
|--|--------------------|---------------------|----------------------|---|
| Crear un contacto nuevo en una cuenta. | Cuenta             | Contacto            | Interfaz del usuario | Cuenta: Actualizar<br>Contacto: Insertar<br>Contacto: Asociar |
|  |                    |                     | Servicios Web        | Contacto: Insertar<br>Contacto: Asociar<br>Cuenta: Actualizar |
| Enlazar un contacto existente con      | Cuenta             | Contacto            | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Insertar<br>Contacto: Actualizar          |

| Acción  | Registro principal | Registro secundario | Canal                | Evento de integración  |
|---|--------------------|---------------------|----------------------|--|
| una cuenta.                                   |                    |                     | Servicios Web        | Contacto: Asociar<br>Cuenta: Actualizar  |
| Eliminar un contacto de una cuenta.           | Cuenta             | Contacto            | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Eliminar<br>Contacto: Actualizar (sólo contacto principal) |
|   |                    |                     | Servicios Web        | Contacto: Disociar<br>Cuenta: Actualizar                                       |
| Enlazar una cuenta existente con un contacto. | Contacto           | Cuenta              | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Insertar<br>Cuenta: Actualizar                             |
|   |                    |                     | Servicios Web        | Contacto de cuenta: Insertar<br>Contacto: Actualizar                           |
| Eliminar una cuenta de un contacto.           | Contacto           | Cuenta              | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Eliminar<br>Contacto: Actualizar (sólo contacto principal) |
|   |                    |                     | Servicios Web        | Contacto de cuenta: Eliminar<br>Contacto: Actualizar (sólo contacto principal) |
| Crear una nueva oportunidad en un contacto.   | Contacto           | Oportunidad         | Interfaz del usuario | Oportunidad: Insertar<br>Oportunidad: Asociar                                  |
|   |                    |                     | Servicios Web        | Oportunidad: Insertar<br>Oportunidad: Asociar<br>Contacto: Actualizar          |
| Eliminar una oportunidad de un contacto.      | Contacto           | Oportunidad         | Interfaz del usuario | Oportunidad: Disociar  |
|   |                    |                     | Servicios Web        | Oportunidad: Disociar  |
| Crear un contacto nuevo en una                | Oportunidad        | Contacto            | Servicios Web        | Contacto: Insertar<br>Contacto: Asociar  |

| Acción  | Registro principal | Registro secundario | Canal                | Evento de integración   |
|---|--------------------|---------------------|----------------------|---|
| oportunidad.<br><b>NOTA:</b> Esta acción no está disponible a través de la interfaz de usuario. |                    |                     |                      |   |
| Enlazar un contacto existente con una oportunidad.  | Oportunidad        | Contacto            | Interfaz del usuario | Oportunidad: Actualizar<br>Rol de contacto de oportunidad: Insertar |
|   |                    |                     | Servicios Web        | Contacto: Asociar<br>Oportunidad: Actualizar                        |
| Eliminar un contacto de una oportunidad.  | Oportunidad        | Contacto            | Interfaz del usuario | Rol de contacto de oportunidad: Eliminar<br>Oportunidad: Actualizar |
|   |                    |                     | Servicios Web        | Contacto: Disociar<br>Oportunidad: Actualizar                       |

## Fallos de las acciones de reglas de flujo de trabajo

Si la acción de una regla de flujo de trabajo falla, ocurre lo siguiente:

- Si falla una acción Actualizar valores, la operación que desencadena la regla se bloquea y ninguna de las otras acciones de la regla de flujo de trabajo se realiza. Aparece un mensaje de error indicando al usuario que la operación ha fallado.
- Si falla cualquier otro tipo de acción de la regla de flujo de trabajo, el usuario recibe un mensaje de error pero la operación que desencadenó la regla no se bloquea, y se pueden realizar otras acciones de la regla.

## Visibilidad del registro y acciones de flujo de trabajo

Cuando un usuario realiza una acción que activa una regla de flujo de trabajo, pueden fallar algunas de las acciones de la regla de flujo de trabajo si la acción del usuario provoca la pérdida de visibilidad del registro.

Por ejemplo, puede tener una regla de flujo de trabajo que se active al guardar un registro de cuenta modificado. Si un usuario propietario de un registro de cuenta reasigna la cuenta a otro usuario, se activa la regla de flujo de trabajo al guardar el registro de cuenta. Si el propietario original del registro deja de tener visibilidad del registro de cuenta por cualquier medio, como ser miembro de un equipo o libro, falla cualquier acción de flujo de trabajo que requiera el acceso al registro de cuenta.

## Latencia

Las reglas de flujo de trabajo se evalúan en secuencia y de forma síncrona. Por tanto, hasta que se evalúen todas las reglas, la operación de actualización global no se completa. Las reglas de flujo de trabajo agregan una determinada cantidad de latencia a las operaciones (es decir, el tiempo transcurrido entre el inicio de una operación y su finalización). Por ejemplo, cada tarea creada por una regla de flujo de trabajo puede agregar hasta un 20% de latencia a una operación de actualización de registros. Cada mensaje de correo electrónico creado por una regla de flujo de trabajo agrega cerca de un 5% de latencia.

Se tarda menos en evaluar expresiones. Para minimizar la latencia, agregue expresiones mutuamente excluyentes en las condiciones de flujo de trabajo. Cree sus propias reglas de flujo de trabajo de forma incremental y teniendo presente el rendimiento.

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1352)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1377)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Acerca de las acciones de flujo de trabajo

Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

Puede crear los siguientes tipos de acciones de flujo de trabajo:

- **Asignar un libro.** La acción asignar un libro asigna un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Crear evento de integración.** La acción Crear evento de integración envía un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.
- **Crear tarea.** La acción crear tarea crea una tarea cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.

- **Enviar correo electrónico.** La acción enviar correo electrónico envía correos electrónicos cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Actualizar filtro tras la espera.** La acción actualizar filtro tras la espera actualiza un campo en el registro que desencadenó la regla de flujo de trabajo. La acción se realiza al final del período de espera definido en una o más acciones de espera que preceden a la acción actualizar filtro tras la espera en la regla de flujo de trabajo.
- **Actualizar valores.** La acción actualizar valores actualiza campos automáticamente al modificar un registro, sin perder la información acerca del cambio original (es decir, la información acerca de cuándo se modificó el registro, quién lo hizo y qué se modificó).
- **Esperar.** La acción esperar hace que Oracle CRM On Demand retrase la ejecución de otras acciones (posteriores) en una regla de flujo de trabajo hasta que haya pasado un período determinado, o cuando se haya alcanzado una fecha y hora determinadas.

Hay tres acciones adicionales de flujo de trabajo que sólo están disponibles en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronización de libros de socios
- Sincronización de socios de libros
- Sincronización de cuentas de socios propietarios

Para obtener más información sobre estas acciones y como usarlas, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) en Oracle Technology Network.

**NOTA:** si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Una vez creadas las acciones de la regla de flujo de trabajo, puede cambiar el orden de las acciones. Para obtener más información, consulte [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376).

Al crear acciones para las reglas de flujo de trabajo, utilice el Expression Builder para seleccionar los campos de los registros y para definir expresiones a fin de calcular variables. Puede combinar las variables y los campos del registro en el asunto y en cuerpo del mensaje de un correo electrónico, en el asunto y la descripción de una tarea o el nuevo valor para un campo que desee actualizar. También puede utilizar el creador de expresiones para calcular la duración o la fecha y la hora de finalización de un período de espera en las acciones esperar de las reglas de flujo de trabajo. Las variables y los nombres de los campos de las expresiones que defina se sustituyen por valores cuando se aplican las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (en la página 1645).

Para procedimientos paso a paso para la creación de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo

Puede configurar las reglas de flujo de trabajo para que las acciones se ejecuten al caducar un límite de tiempo. Por ejemplo, puede configurar una cuenta para que una acción en una regla se ejecute cuando llegue la fecha de caducidad o en el caso de que no se haya trabajado en un registro durante algún tiempo.

Para configurar una regla de flujo de trabajo basada en el tiempo, agregue una o más acciones de acciones de espera a la regla. Cada vez que desee que se ejecute una acción basada en el tiempo, cree una acción que especifique el período de tiempo para el retraso o la fecha y hora final de retraso. Puede especificar períodos de tiempo o fechas directamente o puede crear una expresión para calcular el período o fecha. Entonces ordene las acciones en la regla para que la acción de espera aparezca inmediatamente antes de la acción que desee retrasar. Si se necesita más de un regla para rellenar un proceso de negocio, ordene las reglas correctamente para conseguir su objetivo.

## Acerca de la reevaluación de las condiciones de flujo de trabajo tras acciones de espera

Al utilizar acciones de espera, puede especificar si la condición de regla de flujo de trabajo se debe volver a evaluar cuando finaliza el período de espera. Si la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en la acción de espera se encuentra seleccionada, al finalizar el período el registro se vuelve a leer y evaluar en contra de condición de la regla de flujo de trabajo.

Si no se cumple la condición de la regla (porque el registro ha cambiado durante el período de espera), las acciones restantes de la regla no se ejecutan. De forma predeterminada, la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera se encuentra seleccionada en acciones de espera.

Si anula la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en una acción de espera, al finalizar el período el registro se volverá a leer y se ejecutará en la siguiente acción en la regla sin comprobar que el registro aún cumple con la condición de la regla. Si dispone de una o más acciones en una regla, debe seleccionar la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en cada acción de espera en la que desee que se vuelva a evaluar la condición de regla al finalizar el período de espera.

## Ejemplo de utilización de reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo

A continuación se muestra un ejemplo de cómo se pueden utilizar las reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo. Puede utilizar estas reglas de varias formas, según el modelo de negocio.

Las opciones de prioridad se utilizan para las solicitudes de servicio estándar, urgentes y críticas. La prioridad de una solicitud de servicio está establecida en Estándar de forma predeterminada cuando se crea la solicitud de servicio. Un proceso de negocio para el escalado de servicio necesita las siguientes acciones:

- 1 Después de crear una nueva solicitud de servicio y si el estado de la solicitud de servicio no se actualiza en 24 horas, la prioridad de la solicitud de servicio cambia a Urgente y se envía un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio para notificar al propietario que se debe actualizar la solicitud de servicio.
- 2 Si pasan otras 24 horas sin realizar ningún cambio al estado de la solicitud de servicio:
  - El campo Prioridad de la solicitud de servicio cambiará a Crítico.
  - La solicitud de servicio se vuelve a asignar al gestor del propietario original.
  - Se envía un correo electrónico al propietario original de la solicitud de servicio y al nuevo propietario para indicarles que la solicitud de servicio se ha reasignado al gestor del propietario y que la prioridad se ha cambiado a Crítico.

Para cumplir estos requisitos, el administrador de la compañía configura una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro de solicitud de servicio, que se configura de la siguiente manera:

- 1 El activador de regla se establece en el siguiente valor: Al guardar el registro nuevo.
- 2 La condición de regla especifica que el estado de la solicitud de servicio no se establece en Pendiente, de la manera siguiente:
 

```
[ <Status> ] <> LookupValue("SR_STATUS", "Pendiente")
```
- 3 La siguiente secuencia de acciones se encuentra en la regla de flujo de trabajo:
  - a Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada
  - b Una acción de actualizar filtro tras la espera para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Urgente
  - c Una acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio para notificar al propietario que la prioridad de la solicitud de servicio ha cambiado a Urgente y que se debe actualizar la solicitud de servicio
  - d Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada
  - e Una acción de actualizar filtro tras la espera para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Crítico
  - f Una acción de actualizar filtro tras la espera para asignar al gestor del propietario original como el nuevo propietario

- g La acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio y para que el gestor del propietario les notifique que la solicitud de servicio se ha reasignado y que la prioridad de esta solicitud ha cambiado a Crítico

Para obtener instrucciones detalladas para crear acciones de espera y de actualizar filtro tras la espera en las reglas de flujo de trabajo, consulte [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373) y [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Creación de reglas de flujo de trabajo

**Antes de comenzar.** La funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand se debe configurar para la compañía, como se describe en [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341). Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario. Para obtener más información sobre cómo agregar privilegios a roles, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298).

**NOTA:** Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento activador de la regla. No obstante, se puede actualizar la condición del flujo de trabajo.

### *Para crear una regla de flujo de trabajo*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, realice una de las siguientes acciones:
  - Para crear una nueva regla de flujo de trabajo a partir de la copia de una existente, haga clic en Copiar en la regla de flujo de trabajo que desee copiar.
  - Para crear una nueva regla de flujo de trabajo que no esté basada en una existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.
- 4 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla.



La siguiente tabla describe los campos de regla.

| Campo                      | Descripción   |
|----------------------------|---|
| Nombre de flujo de trabajo | Introducir un nombre exclusivo y limitado a 50 caracteres.  |
| Activo                     | Utilice la casilla de verificación Activo para activar y desactivar la regla. Es posible activar al mismo tiempo un número cualquiera de reglas de flujo de trabajo.  |
| Tipo de registro           | <p>Seleccione el tipo de registro para la regla de flujo de trabajo.</p> <p>En el caso de eventos desencadenadores de creación, actualización y eliminación, cada regla de flujo de trabajo está relacionada únicamente con un tipo de registro. La regla se evalúa para ese tipo de registro y las acciones se realizan sobre ese mismo tipo. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro de la regla.</p> <p>Para las reglas de flujo de trabajo donde el evento desencadenante en la reglas Después de asociación con principal o Después de disociación del principal, seleccione el tipo de registro del registro secundario. Por ejemplo, si desea que la regla de flujo de trabajo se desencadene cuando se asocie un registro de contacto a un registro de cuenta, seleccione Contacto en este campo y seleccione Cuenta en el campo Tipo de registro principal.</p> |
| Evento desencadenador      | <p>Seleccione el evento que desencadena la regla.</p> <p>Cuando este evento tiene lugar en un registro de un tipo concreto, se evalúa la regla. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el evento desencadenador de la regla.</p> <p><b>NOTA:</b> Los eventos desencadenantes Después de asociación con principal y Después de disociación del principal sólo son compatibles para los tipos de registro Cuenta, Contacto y Oportunidad. Para obtener más información, consulte la sección <a href="#">Eventos desencadenadores de asociación o disociación del tema Acerca de las reglas de flujo de trabajo</a> (en la página 1341).</p>   |
| Orden                      | Este campo es de sólo lectura cuando crea la regla de flujo de trabajo. Determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. Oracle CRM On Demand asigna automáticamente el siguiente número sin usar a las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger, pero posteriormente puede cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte <a href="#">Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo</a> (en la página 1377).  |
| Tipo de registro principal | Este campo se muestra al seleccionar el evento desencadenador Después de asociación con principal o Después de disociación del  |

| Campo | Descripción  |
|-------|--|
|       | principal.<br><br>Seleccione el tipo de registro principal. Por ejemplo, si está configurando una regla de flujo de trabajo que se desencadenará cuando se asocie un registro de contacto con un registro de cuenta principal, seleccione Cuenta en este campo y Contacto en el campo de tipo de registro. |

- 5 Si desea definir alguna condición en la regla de flujo de trabajo, haga clic en el icono *fx* de la sección Condición de regla de flujo de trabajo y utilice el Expression Builder para definir la condición de la regla de flujo de trabajo. Para obtener más información acerca del Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (en la página 1645).

**NOTA:** si no se define ninguna condición en la regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se desencadena la regla.

Al crear condiciones en las reglas de flujo de trabajo, tenga en cuenta las siguientes cuestiones:

- Las condiciones de la regla de flujo de trabajo pueden contener un máximo de 1024 caracteres.
- Puede configurar reglas de trabajo que sean específicas de un canal o rol determinados. Para obtener más información sobre la restricción de reglas de flujo de trabajo a roles o canales concretos, consulte [Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos](#) (en la página 1356).
- Para determinar si se ha actualizado un campo de un registro, utilice una condición similar a la siguiente en la regla de flujo de trabajo. En este ejemplo, la cadena utilizada para determinar si ha cambiado el campo es *No válido*, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando:

```
IfNull ([<Field Name>], "No válido") <> IfNull (PRE("<Field Name>"), "No válido")
```

**PRECAUCIÓN:** la función PRE no devuelve el valor anterior de un campo si la función se utiliza en otro flujo de trabajo o acción llamada después de una acción de espera. Para obtener más información sobre la función PRE(), consulte [PRE](#) (en la página 1695).

- 6 (Condición) Si el evento desencadenador de la regla es Antes de guardar reg. mod. y el tipo de registro de la regla es Oportunidad, proceda como sigue:
- a En la sección Acciones si la condición es falsa de la página de detalles de regla de flujo de trabajo, especifique si es necesario cancelar la grabación en caso de que no se cumpla la condición de la regla.
  - b (Opcional) Especifique el mensaje de error que se mostrará cuando se cancele la operación de grabación por el hecho de que no se cumpla la condición de la regla.

**NOTA:** la opción para cancelar la operación de grabación está disponible exclusivamente en reglas de flujo de trabajo en las que el evento desencadenador sea Antes de guardar reg. mod. y cuando el tipo de registro sea Oportunidad.

En la siguiente tabla, se describen las opciones propias de la sección Acciones si la condición es falsa de la página Detalle de regla de flujo de trabajo.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo              | Descripción   |
|--------------------|---|
| Cancelar grabación | <p>Si selecciona esta casilla de verificación, se realizarán las siguientes acciones en caso de que no se cumpla la condición de la regla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Finaliza la regla de flujo de trabajo.</li> <li>■ También finalizan todas las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro que contengan el evento desencadenador Antes de guardar reg. mod.</li> <li>■ Se deshacen todos los cambios anteriores realizados en el estado del registro, excepto los realizados por Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ El registro vuelve a su estado original. Sin embargo, si Oracle CRM On Demand realiza una actualización del registro, el cambio anula la acción Cancelar grabación. Por ejemplo, si el contacto principal se quita de los contactos relacionados, Oracle CRM On Demand actualiza la información de contacto principal en el registro de oportunidad principal. Esta actualización de Oracle CRM On Demand anula cualquier acción Cancelar grabación en el registro de oportunidad.</li> <li>■ No se desencadena ninguna regla de flujo de trabajo posterior para el mismo tipo de registro que contenga el evento desencadenador Al modificar reg. guardado.</li> <li>■ Se devuelve un mensaje según se describe a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En caso de que alguna acción de usuario desencadene la regla, aparece un mensaje al usuario cuya acción desencadenó la regla.</li> <li>■ En caso de que sea algún servicio Web el que invoque la regla, se devuelve un mensaje al servicio Web como una cadena de error.</li> <li>■ En caso de que sea alguna acción de importación la que invoque la regla, se devuelve un mensaje como una cadena de error al archivo de registro de la importación.</li> </ul> </li> </ul> <p>Puede especificar el mensaje en el campo Mensaje mostrado.</p> <p>En caso de que esta casilla de verificación no esté seleccionada, la operación de grabación no se ve afectada (y no se devuelve ningún mensaje) en caso de que no se cumpla la condición de la regla.</p> <p>La casilla de verificación Cancelar grabación no está seleccionada de forma predeterminada.</p> |

| Campo            | Descripción  |
|------------------|--|
| Mensaje mostrado | <p>En este campo, puede especificar el mensaje que se devuelve al usuario, el servicio Web o el archivo de registro de la importación en caso de que no se cumpla la condición de la regla y de que la casilla de verificación Cancelar grabación esté seleccionada en dicha regla.</p> <p>En caso de no especificar ningún mensaje en este campo, se devolverá un mensaje predeterminado.</p> <p>El mensaje puede contener un máximo de 1.999 caracteres.</p> |

#### 1 Guarde la regla de flujo de trabajo.

Cuando haya guardado la regla, puede crear acciones para dicha regla. Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla. Para procedimientos paso a paso para crear acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1377)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos

Para restringir una regla de flujo de trabajo a canales o roles concretos, agregue una condición a la regla de flujo de trabajo.

**Para evitar que un canal llame a una regla de flujo de trabajo**

- Utilice la función `ExcludeChannel()` en la expresión de condición.

Por ejemplo, para evitar que una operación de importación de gran tamaño active una regla de flujo de trabajo, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

`ExcludeChannel ("Importar")`

Para obtener más información sobre la función `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel](#) (en la página 1664).

**Para restringir una regla de flujo de trabajo a un rol concreto**

- Utilice la función `UserValue()` con el atributo `<Rol>` en la expresión de condición.

Por ejemplo, para restringir una regla de flujo de trabajo y que se llame sólo cuando el rol del usuario cuya acción activa la regla sea Administrador y la prioridad del registro esté establecida en Alta, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

`UserValue(' <Rol> ')="Administrador" AND [<Prioridad>]="Alta"`

Para obtener más información sobre la función `UserValue()`, consulte [UserValue](#) (en la página 1703).

**Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro**

Una acción para asignar un libro en una regla de flujo de trabajo asigna automáticamente un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.

**NOTA:** puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente explica cómo crear una acción para asignar un libro.

**Antes de comenzar.** Para realizar los siguientes procedimientos, el rol debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte ["Añadir roles"](#) en la página 1298).

**Para crear una acción para asignar un libro**

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
  - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
  - c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- 2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

- 3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Asignar un libro.

**NOTA:** el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

**CONSEJO:** puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 Haga clic en el botón del selector junto al campo Nombre del libro.
- 7 En la búsqueda de libros, seleccione el libro al que desea asignar registros y haga clic en Aceptar.
- 8 Seleccione la opción de asignación adecuada y Aplicar a.  
Para obtener una descripción de las opciones, consulte [Asignar registros a libros](#) (en la página 1329).
- 9 Guarde la acción.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración

La acción Crear evento de integración en una regla de flujo de trabajo envía automáticamente un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.

### Acerca de las acciones de creación de evento de integración y de espera

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

**NOTA:** puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones por regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear un evento de integración.

**Antes de comenzar.** Para realizar el procedimiento descrito aquí, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "Añadir roles" en la página 1298).

### Para crear una acción de creación de evento de integración

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
  - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
  - c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

- 2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

- 3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear evento de integración.

**NOTA:** el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

**CONSEJO:** puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 Seleccione las colas de integración en las que se escribirán los eventos de integración.
- 7 Guarde la acción de flujo de trabajo.

Si el activador para la acción es Antes de eliminar el registro, no se requerirá ninguna otra configuración y podrá omitir los pasos restantes en este procedimiento. De lo contrario, continúe con los pasos restantes.
- 8 Haga clic en Configurar junto al nombre de la acción en la página Detalle de regla de flujo de trabajo.
- 9 En la página Seguimiento de campos, active la casilla de verificación Seguimiento de cambios en cada campo para el que desee realizar un seguimiento.

**NOTA:** además de los campos seleccionados en la página Seguimiento de campos para la acción de flujo, también se realiza el seguimiento de los campos que estén marcados como obligatorios en la configuración de campos del tipo de registro (en las páginas de personalización de la solicitud) en los eventos de integración que genera la acción de flujo de trabajo para el tipo de registro. Para obtener más información sobre los campos necesarios y su configuración, consulte [Acerca de la gestión de campos](#) (en la página 1144) y [Creación y edición de campos](#) (consulte "Crear y editar campos" en la página 1155).

Para obtener más información sobre los eventos de integración, consulte [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 1621).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "Acerca de las acciones de flujo de trabajo" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "Creación de reglas de flujo de trabajo" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)



- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)
- [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 1621)

## Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea

Una acción de creación de tarea en una regla de flujo de trabajo crea una tarea automáticamente cuando se cumplen las condiciones en la regla de flujo de trabajo.

**NOTA:** puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

### Acerca de la configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

La acción Crear tarea está disponible para el tipo de registro Actividad, por lo que puede configurar reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al guardar nuevos registros de actividad o actualizar, eliminar o restaurar registros de actividad existentes. Las tareas de seguimiento creadas para los registros de actividad no activan las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el tipo de registro Actividad. Para obtener más información, consulte [Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades](#) (en la página 1365).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear una tarea.

**Antes de comenzar.** Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298).

#### *Para crear una acción de creación de tarea*

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
  - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
  - c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

- 2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

- 3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.

**NOTA:** el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

**CONSEJO:** puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

**NOTA:** si selecciona la opción Dirección de correo en registro en el campo Propietario para la tarea y el propietario del registro es un usuario inactivo, no se creará la tarea.

| Campo                | Descripción  |
|----------------------|--|
| Propietario          | <p>Seleccione el tipo de propietario de la tarea (Dirección de correo en registro o Usuario específico) y, a continuación, el propietario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el usuario en la lista.</li> </ul> <p>Si seleccione un rol de equipo como propietario, la regla de flujo de trabajo crea una tarea para cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol.</p> <p><b>NOTA:</b> para las cuentas, contactos y oportunidades, cualquier rol de equipo personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible para su selección en la lista de propietarios Dirección correo en registro. Para obtener más información sobre la personalización de registros, consulte la <a href="#">página de personalización de aplicaciones de tipos de registro</a> (en la página 1141).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el propietario de la tarea.</li> </ul> |
| Tipo                 | Seleccione el tipo de actividad en la lista desplegable.   |
| Fecha de vencimiento | <p>Introduzca una expresión que se evalúe en la fecha de vencimiento de la tarea. Puede utilizar Expression Builder para crear la expresión. Haga clic en el icono fx junto al campo para que se abra la ventana Expression Builder. La expresión puede contener un máximo de 1024 caracteres.</p> <p><b>NOTA:</b> para que la acción de flujo de trabajo funcione correctamente, el campo Fecha de vencimiento debe contener una expresión que se evalúe en una fecha válida. No introduzca nada más, como una fecha o un valor entero, en este campo.</p> <p>Si la expresión introducida se evalúa en una fecha anterior o igual que la fecha actual, la fecha de vencimiento será la actual de forma predeterminada.</p> <p>La fecha de vencimiento se puede establecer en un máximo de</p>   |

| Campo              | Descripción   |
|--------------------|---|
|                    | <p>2400 días en el futuro. Si la expresión se evalúa en más de 2400 en el futuro, la fecha de vencimiento se establece en estos 2400 días. Por ejemplo, si la expresión contiene Today() + 3000, el resultado se calcula como Today() + 2400.</p> <p>Si la expresión se evalúa en una fecha no válida o en cualquier otro tipo de dato, como cadena, entero o booleano, se produce un error y no se crea la actividad.</p> <p>Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis de Expression Builder para comprobar la sintaxis de la expresión. Sin embargo, Expression Builder no verifica si la expresión se evalúa en una fecha válida.</p> <p>Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (en la página 1645).</p>   |
| Prioridad          | Seleccione la prioridad de la actividad en la lista desplegable.  |
| Estado             | Seleccione el estado de la actividad en la lista desplegable.   |
| Moneda de la tarea | Seleccione una moneda.  |
| Privado            | Active esta casilla de verificación si desea que sólo el propietario de la tarea vea la tarea.  |
| Asunto             | <p>Introduzca la línea de asunto de la tarea.</p> <p>Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a una cadena.</p> <p>Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>Llamar a</b> %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</p> <p>Si especifica un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje delante y detrás. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente.</p> <p>Por ejemplo, %%%Today() + 30%%% agrega 30 días a la fecha actual, pero %%%Today() %%%+ 30 concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual.</p> <p>Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y</p> |

| Campo       | Descripción  |
|-------------|--|
|             | nombres de campos en el campo, haga clic en el icono <i>fx</i> junto al campo.<br><br>Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder.<br><br>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones. |
| Descripción | Introduzca la descripción de la tarea.<br><br>Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, de la misma forma descrita para el campo Asunto.<br><br>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.           |

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

En este tema se proporciona un ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al crear registros de actividad. Puede utilizar esta funcionalidad de forma diferente, dependiendo del modelo de negocio.

Si desea que se cree de forma automática una tarea de seguimiento cada vez que un usuario cree una nueva actividad, la tarea de seguimiento se debe configurar de la siguiente forma:

- La tarea es una llamada.
- La fecha de vencimiento de la tarea de seguimiento es dos días después de la creación de la tarea original.
- La prioridad de la tarea de seguimiento se establece en 1-Alta.
- El propietario de la tarea de seguimiento es el mismo que el de la actividad original.

### *Para configurar una regla de flujo de trabajo para crear una tarea de seguimiento para una nueva actividad*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Nuevo en la barra de título.
- 4 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla, de la siguiente forma:
  - a En el campo Nombre de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la regla de flujo de trabajo.
  - b Seleccione la casilla de verificación Activo.
  - c En el campo Tipo de registro, seleccione Actividad.
  - d En el campo Evento de trigger, seleccione Al guardar el registro nuevo.
- 5 Guarde la regla de flujo de trabajo.
- 6 En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la barra de título Acciones, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.
- 7 En la página de edición de acciones de flujo de trabajo, rellene la información de la acción de la siguiente forma:
  - a En el campo Nombre de acción, introduzca un nombre para la acción.
  - b Seleccione la casilla de verificación Activo.
  - c En el campo Propietario, seleccione Dirección correo en registro y elija Propietario de la actividad.

- d** En el campo Tipo, seleccione Llamada.
- e** En el campo Fecha de vencimiento, haga clic en el icono fx, introduzca la siguiente expresión en el campo Expresión de la ventana Expression Builder y guarde la expresión:  
`Today() +2`
- f** En el campo Prioridad, seleccione 1-Alta.
- g** En el campo Asunto, introduzca la línea de asunto de la tarea, por ejemplo, *Visita de seguimiento para nueva actividad*.

**8** Guarde la acción de flujo de trabajo.

## Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico

Una acción de envío de correo electrónico en una regla de flujo de trabajo envía automáticamente un correo electrónico cuando se cumplen las condiciones en una regla de flujo de trabajo.

**NOTA:** puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para enviar un correo electrónico.

**Antes de comenzar.** Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "Añadir roles" en la página 1298).

### Para crear una acción de envío de correo electrónico

- 1** Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
  - a** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - b** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
  - c** En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- 2** Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 3** En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Enviar mensaje de correo electrónico.

**NOTA:** el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

**CONSEJO:** puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 En el campo De, seleccione o introduzca la dirección de correo electrónico del remitente del correo electrónico, de la manera siguiente:
  - Seleccione la opción Correo electrónico predeterminado para utilizar la dirección predeterminada.
  - Seleccione la opción Usuario actual para utilizar la dirección de correo electrónico del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo.
  - Seleccione la opción Dirección de correo específica y, a continuación, especifique la dirección.

Al introducir la dirección, se aplican las siguientes restricciones:

- Puede introducir la dirección de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.
  - Especifique sólo una dirección de correo electrónico. El campo De no admite varias direcciones.
  - Si especifica una dirección de correo electrónico absoluta, debe especificar la dirección entre comillas simples o dobles.
  - El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección; no comprueba que las direcciones sean válidas.
  - Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.
- 7 En el campo Para, seleccione o introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario del correo electrónico, de la siguiente forma:
    - Seleccione Usuario específico o Dirección de correo en registro y, a continuación, seleccione el destinatario, de la siguiente forma:
      - Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el usuario.
      - Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el destinatario en la lista.

Si seleccione un rol de equipo como destinatario, la regla de flujo de trabajo envía el correo a cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol.

**NOTA:** para las cuentas, contactos y oportunidades, cualquier rol de equipo personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible para su selección en la lista de destinatarios Dirección correo en registro. Para obtener más información sobre la personalización de registros, consulte la [página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 1141).

- Seleccione la opción Dirección de correo específica y, a continuación, especifique las direcciones.

Al introducir las direcciones, se aplican las siguientes restricciones:

- Puede introducir direcciones de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.
- Para introducir varias direcciones, utilice el delimitador de punto y coma (;).
- Debe incluir las direcciones de correo electrónico absolutas entre comillas simples o dobles.

- El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección; no comprueba que las direcciones sean válidas.
- Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

En el siguiente ejemplo se muestra una entrada con varias direcciones:

```
PRE(' <EmailField1>' ) + ";" + [ <EmailField1> ] + ";" + "john.doe@company.com"
```

## 8 Introduzca la línea de asunto del mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a un valor de texto.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

**Se ha creado una nueva cuenta %%%[<AccountType>]%%%**

Si especifica un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje delante y detrás. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente.

Por ejemplo, %%%Today() + 30%%% agrega 30 días a la fecha actual, pero %%%Today() %%%+ 30 concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual.

Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y nombres de campos en el campo, haga clic en el icono *fx* junto al campo. Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder.

Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las funciones y los nombres de campos.

## 9 Introduzca el mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, como se describe en el paso 3.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

**Estimado señor %%%[<apellidosdelcontacto>]%%%,**

Este campo puede contener un máximo de 2000 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.

## 10 Guarde la acción.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)



- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera

Una acción de actualización del campo tras la espera en una regla de flujo de trabajo actualiza un campo en el registro que activó la regla de flujo de trabajo. La acción se realiza al finalizar el período de espera definido en una o varias acciones de espera que preceden a la acción de actualización de campo tras la espera en la regla de flujo de trabajo.

Debe haber al menos una acción de espera activa que preceda a la acción de actualización de campo tras la espera en la regla de flujo de trabajo. Oracle CRM On Demand no le permite activar una acción de actualización de campo tras la espera, a menos que la acción esté precedida por una acción de espera activa.

Puede crear más de una acción de actualización de campo tras la espera en una regla de flujo de trabajo, siempre que al menos una acción de espera activa preceda a la primera acción de actualización de campo tras la espera en la regla.

**NOTA:** puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción de actualización de campo tras la espera.

**Antes de comenzar.** Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298).

### *Para crear una acción de actualización de campo tras la espera*

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:

- a** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- b** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- c** En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

- 2** Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 3** Asegúrese de que existe al menos una acción de espera activa en la lista de acciones.
- 4** En la barra de título Acciones, en la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Actualizar filtro tras la espera.

**NOTA:** el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

**CONSEJO:** puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

- 5** En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 6** Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 7** Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

| Campo                | Descripción   |
|----------------------|---|
| Nombre del campo     | Seleccione el nombre del campo que desea actualizar.  |
| Valor                | <p>Haga clic en el icono <i>fx</i> que aparece junto al campo y defina la expresión que calcula el nuevo valor para el campo. Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis del Expression Builder para probar la sintaxis.</p> <p>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Si define una expresión para calcular un campo, como un campo Margen personalizado, siendo Margen igual a Ingresos menos Costo, entonces el valor del campo se calcula cada vez que se activa la regla de flujo de trabajo, aunque Ingresos o Costo no hayan cambiado. Para un mejor rendimiento, puede definir una condición adicional en la regla de flujo de trabajo, como:</p> <p><b>Fi el dVal ue(' &lt;Ingresos&gt;') &lt;&gt; PRE(' &lt;Ingresos&gt;') 0</b><br/> <b>Fi el dVal ue(' &lt;Coste&gt;') &lt;&gt; PRE(' &lt;Coste&gt;')</b></p> <p>La función PRE devuelve el valor que había en el campo antes de que éste se actualizara.</p> |
| Sobrescribir valores | Active esta casilla de verificación si el valor existente en el campo se va a sobrescribir con el nuevo valor.  |

| Campo      | Descripción  |
|------------|--|
| existentes | Si el campo ya contiene un valor, el valor no se actualiza a no ser que esta casilla de verificación esté activada.<br><br>Si el campo está vacío, se actualiza con el nuevo valor incluso aunque esta casilla de verificación no esté activada. |

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores

Una acción para actualizar valores en una regla de flujo de trabajo actualiza automáticamente los campos cuando se cambia un registro, sin perder la información sobre el cambio original (es decir, información sobre cuándo se cambió un registro, quién lo hizo y qué datos se cambiaron).

**NOTA:** puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para actualizar valores.

**Antes de comenzar.** Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298).

### Para crear una acción de actualización de valores

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
  - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
  - c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

- 2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

- 3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Actualizar valores.

**NOTA:** el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

**CONSEJO:** puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

| Campo            | Descripción   |
|------------------|---|
| Nombre del campo | Seleccione el nombre del campo que se va a actualizar en la lista desplegable.  |
| Valor            | <p>Haga clic en el icono <i>fx</i> que aparece junto al campo y defina la expresión que calcula el nuevo valor para el campo. Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis del Expression Builder para probar la sintaxis.</p> <p>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Si define una expresión para calcular un campo, como un campo Margen personalizado, siendo Margen igual a Ingresos menos Costo, entonces el valor del campo se calcula cada vez que se activa la regla de flujo de trabajo, aunque Ingresos o Costo no hayan cambiado. Para un mejor rendimiento, puede definir una condición adicional en la regla de flujo de trabajo, como:</p> <p><b>Fi el dVal ue(' &lt;Ingresos&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Ingresos&gt;' ) 0</b><br/> <b>Fi el dVal ue(' &lt;Coste&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Coste&gt;' )</b></p> <p>La función PRE devuelve el valor que había en el campo antes de que éste se actualizara.</p> |
| Sobrescribir     | Active esta casilla de verificación si el valor existente en el campo   |

| Campo              | Descripción   |
|--------------------|---|
| valores existentes | <p>se va a sobrescribir con el nuevo valor.</p> <p>Si el campo ya contiene un valor, el valor no se actualiza a no ser que esta casilla de verificación esté activada.</p> <p>Si el campo está vacío, se actualiza con el nuevo valor incluso aunque esta casilla de verificación no esté activada.</p> |

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera

Una acción de espera en una regla de flujo de trabajo le permite retrasar la ejecución de otras (siguientes) acciones en una regla de flujo de trabajo hasta que haya transcurrido un período o se llegue a una fecha y hora concretas.

### Acerca de las acciones de espera y de creación de evento de integración

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si

la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

**NOTA:** puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones por regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción de espera.

**Antes de comenzar.** Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "Añadir roles" en la página 1298).

### *Para crear una acción de espera*

**1** Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:

- a** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- b** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- c** En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

**2** Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

**3** En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Espera.

**NOTA:** el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

**CONSEJO:** puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

**4** En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

**5** Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

**6** Si no desea que Oracle CRM On Demand vuelva a evaluar las condiciones de la regla después de finalizar el periodo de espera, anule la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera.

**NOTA:** para obtener más información sobre la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350).

**7** Especifique la duración de la espera, utilizando una de las siguientes opciones:

- Seleccione la opción **Período** y, a continuación, introduzca el periodo del retraso en años, meses, días, horas y minutos de la manera siguiente:
  - En el campo **Años**, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 5.
  - En el campo **Meses**, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 12.
  - En el campo **Días**, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
  - En el campo **Horas**, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
  - En el campo **Minutos**, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 59.

No puede especificar un valor negativo o no entero como por ejemplo 1,5.

- Seleccione la opción **Expresión de período**, a continuación haga clic en el icono *fx* junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular el periodo del retraso.

Puede utilizar la función **Duración** en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte [Duración](#) (consulte "[Duration](#)" en la página 1662).

La expresión se debe evaluar como un número. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular el periodo de un retraso:

`Durati on(' P0YT1H' ) + Durati on(' P0YT1M' ) + Durati on(' P1Y' )`

`Durati on(' P0YT1H' ) + 1`

`Durati on(' P1YT1H' ) - 1`

La duración máxima admitida es 'P5Y12M200DT200H59M'; es decir, 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos.

**NOTA:** si el período de espera calculado es negativo, el período de espera se define en cero y la acción de espera termina inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

- Seleccione la opción **Hora**, haga clic en el icono de agenda y seleccione la fecha final y la hora del retraso.

Seleccione la hora en función de la zona horaria especificada en la configuración personal.

- Seleccione la opción **Expresión de hora**, a continuación haga clic en el icono *fx* junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular la fecha final y la hora del retraso.

Puede utilizar la función **Duración** en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte [Duración](#) (consulte "[Duration](#)" en la página 1662).

La expresión se debe evaluar como fecha y hora. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular la fecha final y la hora del retraso:

`Timestamp() + Durati on(' P0YT5M' )`

`Today() + Durati on(' P0YT1H5M' )`

**NOTA:** si la fecha y hora finales calculadas ya han transcurrido, el período de espera de la acción se define en 0 (cero) y la acción de espera termina inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

Si la expresión no se evalúa como una fecha y hora válidas, la acción de espera termina inmediatamente y cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

Si la expresión se evalúa como una fecha y hora superior a 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos (es decir, la duración de espera máxima admitida) tras la fecha y hora activadora, la fecha final y hora se calculan como la fecha y hora activadora más la duración de espera máxima admitida.

## 8 Guarde la acción.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Desactivar reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (consulte "[Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#)" en la página 1378)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo

Si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, comenzando con la acción número 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Puede cambiar el orden de las acciones en una regla.

### *Para cambiar el orden de las acciones en una regla de flujo de trabajo*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global [Administrador](#).



- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla a la que desea cambiar el orden de las acciones.  
  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- 4 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 5 En la barra de título Acciones de la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en el botón Editar orden.
- 6 En la página Editar orden de acción, utilice las flechas de dirección para cambiar el orden de las acciones.  
  
**NOTA:** si existe una acción Actualizar filtro tras la espera en la regla, debe estar precedida por al menos una regla de acción de espera activa.
- 7 Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 1357)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 1359)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 1361)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 1366)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar filtro tras la espera](#) (en la página 1369)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 1371)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 1373)

## Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, se le asigna automáticamente el siguiente número de orden no utilizado para reglas del mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. El número de orden determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca las reglas de flujo de trabajo en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. Puede cambiar el orden de las reglas.

Por ejemplo, si crea una regla de flujo de trabajo basada en el tipo de registro de cuenta, con el evento activador Antes de eliminar el registro y ya hay dos reglas de flujo de trabajo con el mismo tipo de registro y

evento activador, se asigna a la nueva regla el número 3. Posteriormente puede cambiar el número de orden, para que la nueva regla sea la primera invocada para el tipo de registro y evento activador especificados.

El procedimiento siguiente explica cómo cambiar el orden de una regla de flujo de trabajo.

### *Para cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla cuyo orden desea cambiar y haga clic en el vínculo de nombre de la regla.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).

- 4 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en Editar orden.
- 5 En la página Editar orden de flujo de trabajo, utilice las flechas para cambiar el orden de la regla.
- 6 Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

**NOTA:** si elimina una regla del flujo de trabajo, se cambiará automáticamente el orden de las otras reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. Sin embargo, si convierte una regla de flujo de trabajo en inactiva, su orden dentro de la lista de reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger no cambia (pero no se invoca la regla).

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)

## **Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones**

Si desactiva una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de una acción de espera de la regla se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Si desactiva una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no

se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una regla de flujo de trabajo.

#### ***Para desactivar una regla de flujo de trabajo***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea desactivar.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- 4 En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Editar.
- 5 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, desactive la casilla de verificación Activo.
- 6 Guarde los cambios realizados.

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una acción de regla de flujo de trabajo.

#### ***Para desactivar una acción de regla de flujo de trabajo***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- 4 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 5 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.
- 6 En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Editar.
- 7 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, anule la selección de la casilla de verificación Activo.  
**NOTA:** si existe una acción de actualización de campo tras la espera en la regla, debe venir precedida por al menos una acción de espera activa en la regla. Si intenta desactivar una acción de espera y no hay otra acción de espera que preceda a la acción de actualización de campo tras la espera, Oracle CRM On Demand no le permite desactivar la acción de espera.
- 8 Guarde los cambios realizados.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1377)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1380)

## Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones

Cuando elimina una regla de flujo de trabajo, también se eliminan todas las acciones de la regla. Además, los números de orden en las reglas restantes para el tipo de registro relevante se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existen intervalos en la secuencia de números.

Si elimina una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de una acción de espera de la regla se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Cuando elimina una acción de una regla de flujo de trabajo, los números de orden en las acciones restantes de la regla se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existe ningún intervalo en la secuencia de los números.

Si elimina una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activan ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una regla de flujo de trabajo.

### *Para eliminar una regla de flujo de trabajo*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea eliminar.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- 4 En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Eliminar.
- 5 Confirme que desea eliminar la regla.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una acción de regla de flujo de trabajo.

#### ***Para eliminar una acción de regla de flujo de trabajo***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.  
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 86).
- 4 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 5 En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.
- 6 En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Eliminar.  
**NOTA:** si existe una acción de actualización de campo tras la espera en la regla, debe venir precedida por al menos una acción de espera activa en la regla. Si intenta eliminar una acción de espera y no hay otra acción de espera que preceda a la acción de actualización de campo tras la espera, Oracle CRM On Demand no le permite eliminar la acción de espera.
- 7 Confirme que desea eliminar la regla.

#### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)
- [Acerca de acciones de flujo de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#)" en la página 1348)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 1350)
- [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1352)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1376)
- [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1377)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 1378)

## **Supervisor de flujo de trabajo**

Puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para ver instancias de acciones de espera de flujo de trabajo que se encuentran en estado Pendiente e instancias de acciones de flujo de trabajo que finalizaron

inesperadamente tras un período de espera de una acción de espera finalizada. La página Supervisor de flujo de trabajo muestra dos listas:

- Una lista de instancias pendientes
- Una lista de instancias de error

### Instancias pendientes

Desde el Supervisor de flujo de trabajo, puede ver detalles de las instancias pendientes y detalles de las acciones de flujo de trabajo. Por ejemplo, si una instancia de una acción de espera de flujo de trabajo se encuentra en estado Pendiente más tiempo de lo esperado, puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para estudiar la instancia y consultar la configuración de la acción de flujo de trabajo, y, si fuese necesario, puede eliminar la instancia.

**NOTA:** cuando elimina una instancia pendiente de una acción de espera, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo.

Por ejemplo, podría configurar una regla de flujo de trabajo con la siguiente secuencia de acciones prevista:

- 1 Una acción de espera con una duración de 24 horas
- 2 Una acción de envío de correo electrónico
- 3 Una acción de espera con una duración de 48 horas
- 4 Una acción de envío de correo electrónico
- 5 Una acción de creación de tarea

Si las acciones se configuran correctamente, la primera acción de espera de la secuencia, acción 1, permanece en estado Pendiente durante 24 horas. Cuando el período de espera finaliza, se ejecuta la acción de envío de correo electrónico (acción 2). La segunda acción de espera (acción 3 de la regla de flujo de trabajo) es la siguiente en la secuencia. Permanece en estado Pendiente durante 48 horas. Cuando el período de espera finaliza, se ejecutan la acción de envío de correo electrónico (acción 4) y la acción de creación de tarea (acción 5).

Sin embargo, si el período de espera de la acción 3 se especificó incorrectamente como 48 días en lugar de 48 horas, la acción permanecerá en estado Pendiente hasta que transcurran 48 días. Puede ver la acción de la lista pendiente en el Supervisor de flujo de trabajo y puede visualizar los detalles de la acción para comprobar si el período de espera no se especificó correctamente. A continuación, puede eliminar la instancia de acción de espera.

Cuando elimina la instancia de acción de espera, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y las acciones restantes de la instancia de regla no se ejecutan. En el ejemplo anterior:

- Si elimina la acción 1 encontrándose pendiente, las acciones 2, 3, 4 y 5 no se ejecutan.
- Si elimina la acción 3 encontrándose pendiente, las acciones 4 y 5 no se ejecutan.

**NOTA:** las acciones de espera son el único tipo de acciones de flujo de trabajo que se mantienen en estado Pendiente.

## Instancias de error

También puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para ver detalles de algunas instancias de flujo de trabajo fallidas. Las instancias fallidas de acciones de flujo de trabajo sólo se registran en el Supervisor de flujo de trabajo en el caso de que la acción falle después del fin del período de espera en una acción de espera de la regla de flujo de trabajo. En todos los demás casos, cuando una instancia de flujo de trabajo falla, el fallo se comunica inmediatamente al usuario cuyas acciones activaron la regla de flujo de trabajo (el fallo se comunica mediante un mensaje de error en pantalla o en el archivo de registro si la regla de flujo de trabajo fue activada por un servicio web o por una operación de importación).

Por ejemplo, podría configurar una regla de flujo de trabajo con la siguiente secuencia de acciones:

- 1 Una acción de envío de correo electrónico
- 2 Una acción de creación de tarea
- 3 Una acción de espera
- 4 Una acción de envío de correo electrónico

Si la acción 1 o la acción 2 finalizan a causa de un error, se informará del fallo mediante un mensaje de error en la pantalla o en el archivo de registro. Si la acción 3 falla antes del inicio del período de espera, también se informa del fallo en un mensaje de error en la pantalla o en el archivo de registro. Si la acción 3 falla tras finalizar el período de espera o si la acción 4 falla, el fallo de la acción se registra en el Supervisor de flujo de trabajo. También se escribe un mensaje de error en el archivo de registro si la regla de flujo de trabajo fue activada por un servicio web o por una operación de importación, pero no se muestra ningún mensaje en la pantalla en el caso de que la regla de flujo de trabajo fuese activada por una acción de usuario.

Los detalles de instancias de acción de flujo de trabajo que fallan tras la finalización del período de espera en una acción de espera se mantienen en la lista de instancias de error del Supervisor de flujo de trabajo durante tres meses o hasta que los elimine, lo que ocurra en primer lugar. Puede ver los detalles de las instancias finalizadas y los detalles de las acciones de flujo de trabajo.

Para obtener más información sobre el Supervisor de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Visualizar instancias de flujo de trabajo](#) (consulte "[Visualización de instancias de flujo de trabajo](#)" en la página 1383)
- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1385)
- [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 1387)

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)

## Visualización de instancias de flujo de trabajo

Puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para ver instancias de acciones de espera de flujo de trabajo que se encuentran en estado Pendiente y, en caso de ser necesario, puede eliminar una acción pendiente para finalizar la instancia de regla de flujo de trabajo.

De igual modo puede ver información sobre instancias de acciones de flujo de trabajo finalizadas inesperadamente tras el fin del período de espera en una acción de espera. Para obtener más información sobre todo aquello que se registra y se muestra en el Supervisor de flujo de trabajo, consulte [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1381) y [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 1387).

**Antes de comenzar:** para utilizar el Supervisor de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo ver instancias de flujo de trabajo en estado de error o pendiente.

### *Para ver instancias de flujo de trabajo en estado de error o pendiente*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Supervisor de flujo de trabajo.
- 3 En la página Supervisor de flujo de trabajo, si no se muestra la instancia que desea ver en la lista de instancias pendientes o en la lista de instancias de error, haga clic en Mostrar todo en la lista pertinente.
- 4 En la página Lista de instancias pendientes o en la página Lista de instancias de error, filtre la lista para buscar la instancia que desea, de la manera siguiente:
  - a Haga clic en una letra en la barra alfa para mostrar únicamente las instancias de flujo de trabajo cuyo nombre comience por dicha letra.
  - b Escriba caracteres en el campo de texto y haga clic en Ir para buscar instancias de flujo de trabajo cuyo nombre de flujo de trabajo comience por estos caracteres.
  - c Hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los registros en función de los valores de esa columna. Una flecha situada junto al encabezado de columna indica en qué columna está basada la ordenación y si se ordena en orden ascendente o descendente. De manera predeterminada, los registros se buscan con la columna situada más a la izquierda como la clave de búsqueda.
- 5 Para ver los detalles de una instancia, haga clic en el enlace ID de instancia.
- 6 Para ver detalles de la acción de flujo de trabajo en la que el registro es una instancia, haga clic en el enlace Acción de flujo de trabajo.

## Crear listas de instancias de flujo de trabajo pendientes

Puede crear listas de instancias de flujo de trabajo pendientes en función de los filtros que defina.

**NOTA:** no puede crear listas filtradas de instancias de error (es decir, instancias finalizadas inesperadamente debido a un error).

El siguiente procedimiento describe cómo crear listas de instancias de flujo de trabajo pendientes en función de los filtros que defina.



***Para crear una lista de instancias de flujo de trabajo pendientes***

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Crear nueva lista.

Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 81).

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar listas filtradas de instancias de flujo de trabajo pendientes.

***Para gestionar listas de instancias de flujo de trabajo pendientes***

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione la página Gestión de listas.

Para obtener más información sobre la gestión de listas, consulte la [página Gestión de listas](#) (en la página 87).

El siguiente procedimiento describe cómo ver el filtro de una lista de instancias de flujo de trabajo pendientes.

***Para ver los detalles del filtro de una lista de instancias de flujo de trabajo pendientes***

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Mostrar filtro de lista.

Para obtener más información sobre los filtros de lista, consulte la [página Lista de vistas](#) (en la página 88).

Para obtener más información sobre la utilización del Supervisor de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1381)
- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1385)
- [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 1387)

**Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)

## **Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo**

Puede eliminar instancias de acciones de flujo de trabajo de una en una desde el Supervisor de flujo de trabajo. También puede eliminar múltiples instancias pendientes al mismo tiempo, creando una lista filtrada de las instancias y utilizando el recurso de eliminación por lotes. El recurso de eliminación por lotes no se encuentra disponible para instancias de error.

Las instancias de error de flujo de trabajo se retienen en la lista de instancias de error del Supervisor de flujo de trabajo durante tres meses o hasta que las elimine, lo que ocurra en primer lugar.

Para obtener más información sobre lo que se registra y se muestra en el Supervisor de flujo de trabajo, consulte [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1381) y [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 1387)

**NOTA:** cuando elimina una instancia pendiente de una acción de espera desde el Supervisor de flujo de trabajo, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo.

**Antes de comenzar:** para utilizar el Supervisor de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una instancia del Supervisor de flujo de trabajo.

### *Para eliminar una instancia del Supervisor de flujo de trabajo*

- 1 En la página Supervisor de flujo de trabajo, si no se muestra la instancia que desea ver en la lista de instancias de error o en la lista de instancias pendientes, haga clic en Mostrar todo en la lista pertinente.
- 2 En la página Lista de instancias de error o en la página Lista de instancias pendientes, filtre la lista para buscar la instancia que desea, de la manera siguiente:
  - a Haga clic en una letra en la barra alfa para mostrar únicamente las instancias de flujo de trabajo cuyo nombre comience por dicha letra.
  - b Escriba caracteres en el campo de texto y haga clic en Ir para buscar instancias de flujo de trabajo cuyo nombre de flujo de trabajo comience por estos caracteres.
  - c Hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los registros en función de los valores de esa columna. Una flecha situada junto al encabezado de columna indica en qué columna está basada la ordenación y si se ordena en orden ascendente o descendente. De manera predeterminada, los registros se buscan con la columna situada más a la izquierda como la clave de búsqueda.
- 3 Haga clic en Eliminar para la instancia que desea eliminar.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una lista de instancias pendientes del Supervisor de flujo de trabajo.

### *Para eliminar una lista de instancias pendientes*

- 1 Si aún no lo ha hecho, cree una lista de instancias pendientes que desee eliminar.  
Para obtener más información, consulte [Visualización de instancias de flujo de trabajo pendientes y de error](#)
- 2 En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú y seleccione Eliminación por lotes.
- 3 Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.
- 4 En la página Cola de eliminación por lotes, haga clic en Continuar en la sección Solicitudes activas.  
**NOTA:** si no hace clic en Aceptar, los registros no se eliminarán.

**CONSEJO:** puede volver a la página Cola de eliminación por lotes en cualquier momento haciendo clic en el enlace global Administrador, y a continuación haciendo clic en Cola de eliminación por lotes en la página inicial de administración.

- 5 Para revisar en el archivo de registro la operación eliminada, en la página Cola de eliminación por lotes, haga clic en Registro en la sección Solicitudes procesadas.

Para obtener más información sobre la utilización del Supervisor de flujo de trabajo, consulte:

- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1381)
- [Visualizar instancias de flujo de trabajo](#) (consulte "[Visualización de instancias de flujo de trabajo](#)" en la página 1383)
- [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 1387)

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)

## Campos de instancia de flujo de trabajo

La siguiente tabla describe los campos que puede ver para instancias de flujo de trabajo en estado pendiente o de error en el Supervisor de flujo de trabajo.

| Campo                      | Descripción   |
|----------------------------|---|
| ID de instancia            | ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de flujo de trabajo.   |
| Nombre de flujo de trabajo | Nombre de la regla de flujo de trabajo en la que se configura la acción de flujo de trabajo.  |
| Tipo de registro           | Tipo de registro para la regla de flujo de trabajo.   |
| Evento desencadenador      | Evento que activa la regla de flujo de trabajo.   |
| Acción de flujo de trabajo | Nombre de la acción de flujo de trabajo de la que es una instancia.   |
| Mensaje de error           | Para instancias de flujo de trabajo en estado de error, este campo muestra la razón por la que terminó esta instancia de la acción de flujo de trabajo. |
| Iniciado por               | Nombre del usuario cuya acción activó esta instancia de la regla de flujo de trabajo.   |
| Iniciado el                | Fecha y hora en la que se activo esta instancia de regla de flujo de trabajo.   |

| Campo        | Descripción   |
|--------------|---|
| Continúa el  | Para instancias de flujo de trabajo en estado pendiente, este campo muestra la fecha y hora en la que finalizará el periodo de espera para esta instancia de la acción de flujo de trabajo. |
| Terminado el | Para instancias de flujo de trabajo en estado de error, este campo muestra la fecha y hora en la que finalizará esta instancia de la acción de flujo de trabajo.                            |

Para obtener más información sobre la utilización del Supervisor de flujo de trabajo, consulte:

- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1381)
- [Visualizar instancias de flujo de trabajo](#) (consulte "[Visualización de instancias de flujo de trabajo](#)" en la página 1383)
- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 1385)

#### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 1341)

## Reglas y asignación de datos

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso sobre los procedimientos para configurar reglas de asignación (para asignar registros automáticamente), definiciones de pronósticos, diseños de conversión y mapeos de oportunidades potenciales, metodologías de ventas y sectores:

- [Configurar reglas de asignación](#) (en la página 1393)
- [Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 1400)
- [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1401)
- [Configuración de la definición del pronóstico](#) (en la página 1404)
- [Actualización de la definición de pronóstico](#) (en la página 1410)
- [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (en la página 1412)
- [Personalizar la lista de industrias de la compañía](#) (en la página 1419)

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 1389)
- [Administración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1399)

## Acerca de las reglas de asignación

**Antes de comenzar.** Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Las reglas de asignación permiten asignar automáticamente oportunidades potenciales, oportunidades, solicitudes de servicio o cuentas a una persona, equipo y territorio adecuados, en función de las reglas (denominadas grupos de reglas) configuradas.

Si la compañía ha seleccionado la opción de asignación de grupo, todos los miembros del grupo comparten los registros que asigne a un miembro del grupo. Para obtener más información, consulte [Gestión de grupos](#) (en la página 1333).

La asignación de reglas puede ser un proceso sencillo, todo depende de la estructura y los procesos de negocio de su compañía. Por ejemplo:

- Las pistas de ventas de cada región se asignan a gerente de ventas regional.
- Las nuevas solicitudes de servicio se asignan al gerente de servicios técnicos.

Sin embargo, las reglas pueden ser más complejas. Por ejemplo:

- La mayoría de las pistas se asignan en función de la experiencia en productos y la ubicación geográfica, pero algunos se asignan al gerente de telemarketing.
- La mayoría de las solicitudes de servicio se asignan por área de problemas, pero todas aquellas que tienen que ver con un determinado producto se asignan a una persona.

En la siguiente tabla se describe la forma de asignar tipos de registro:

| Este tipo de registro   | Tiene estas opciones de asignación   |
|-------------------------|--|
| Cuentas                 | Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las cuentas asignadas recientemente.       |
| Pistas                  | Puede asignar los registros a un empleado.   |
| Oportunidades           | Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las oportunidades asignadas recientemente. |
| Solicitudes de servicio | Puede asignar los registros a un empleado.   |

Las reglas de asignación del grupo de reglas activo se evalúan si se produce lo siguiente en relación con un tipo de registro:

- Para oportunidades potenciales: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada.
- Para solicitudes de servicio:
  - La solicitud de servicio se crea sin un propietario o el propietario se elimina del registro (es decir, el campo Propietario está en blanco).
  - La casilla de verificación Reasignar propietario está activada.

- Para cuentas: La casilla de verificación Reasignar propietario está activada.
- Para oportunidades: La casilla de verificación Reasignar propietario está activada.

**NOTA:** cuando se asigna una oportunidad potencial o una solicitud de servicio a un propietario, se envía un correo electrónico al nuevo propietario. Puede desactivar el envío de notificaciones por correo electrónico de solicitudes de servicio según cada regla si desactiva la casilla de verificación Enviar notificación por correo electrónico (indicador) en la página de edición de reglas de asignación para solicitudes de servicio. Para ello, haga clic en el enlace global Administrador, haga clic en Reglas y asignación de datos y, a continuación, en Reglas de asignación para solicitudes de servicio. Haga clic en el enlace correspondiente al grupo de reglas y, después, en el enlace de la regla.

## Realizar el seguimiento del proceso de reasignación

Hay tres campos que puede utilizar para realizar el seguimiento del proceso de reasignación del propietario o para ejecutar análisis con el fin de determinar el tiempo que tarda el proceso de asignación. Estos campos se pueden añadir a diseños de página de cuentas, oportunidades, pistas y solicitudes de servicio. Estos campos son:

- Estado de la asignación

El estado puede ser En cola (el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones), En curso (el administrador de asignaciones está procesando el registro) o En blanco (el registro no está en la cola ni se está procesando).

- Última fecha de envío de asignación

Si el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones o éste ya lo está procesando, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con la casilla de verificación Reasignar propietario seleccionada. Sin embargo, en el caso de un registro de solicitud de servicio, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con el campo Propietario en blanco.

- Última fecha de finalización de asignación

Si un registro no se ha reasignado nunca, este campo está en blanco; en caso contrario, en el campo se muestra la fecha y la hora en que el registro se reasignó por última vez.

Para obtener más información acerca de cómo añadir campos a diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

## Activar grupos de reglas

Se pueden crear varios grupos de reglas de asignación, pero sólo puede haber un grupo de reglas activo al mismo tiempo para cada tipo de registro.

**PRECAUCIÓN:** El grupo de reglas marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas seguirá activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al crear un grupo de reglas nuevo y marcarlo como activo, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

**CONSEJO:** Los grupos de reglas pueden servir como referencia histórica para las pistas. En lugar de eliminar grupos de reglas, puede marcarlas como inactivas.

## Acerca de la asignación de grupo

Si la compañía asigna registros a grupos completos en lugar de a un empleado, el administrador de la compañía debe:

- 1 Seleccionar el campo Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía (consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados](#) (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 1101)).
- 2 Configurar los grupos antes de activar las reglas de asignación (consulte [Configurar grupos](#) (consulte "Configuración de grupos" en la página 1335)).
- 3 Seleccionar un miembro del grupo como propietario de las cuentas y oportunidades durante el procedimiento de asignación.

**NOTA:** la funcionalidad de grupo no se admite para los registros de oportunidad potencial o de solicitud de servicio.

Cuando el registro está asignado a un propietario del grupo:

- El campo Propietario muestra la información del propietario.
- El campo Grupo principal muestra el nombre del grupo al que pertenece el propietario en las páginas Editar y Detalle, si el administrador de la compañía las ha añadido al diseño.
- El registro aparece en las áreas de las aplicaciones que suelen mostrar los registros de ese empleado, como las páginas iniciales y las listas de registros.

De forma general, todos los miembros del grupo disponen de acceso completo al registro, aunque los niveles se pueden ajustar para restringir el acceso de un usuario.

## Situación de asignación de pistas

A continuación se muestra un ejemplo de las reglas de negocio de una compañía típica para la asignación de pistas. Para configurar las reglas que asignan automáticamente las pistas de esta compañía, el administrador realiza lo siguiente:

- 1 Expone las reglas de negocio de la compañía para la asignación de pistas a las personas.  
 Por ejemplo, en las cuentas de los Estados Unidos, muchos territorios de ventas se asignan por estado, pero en algunos estados, la experiencia en el producto determina las asignaciones de territorios. Además, la cuenta Corporation XYZ siempre se asigna a un gerente de ventas en particular con independencia del estado de la pista o del interés en el producto.
- 2 Muestra todas las situaciones de asignación que son necesarias para cubrir las reglas de negocio:
  - **La cuenta (compañía) es Corporation XYZ.** Se asigna al gerente de ventas A.
  - **Dirección principal: El estado es CA, NV, OR, WA.** Se asigna al gerente de ventas B.
  - **Dirección principal: El estado es OH, IN, MI, NY, KY.** Se asigna al gerente de ventas C.
  - **La pista está interesada en el producto ABC (en todos los estados excepto los que ya figuran en la lista, y no para Corporation XYZ).** Se asigna al gerente de ventas D.
  - **Dirección principal: El estado no aparece en la lista.** Se asigna al gerente de ventas E.

**3** Coloca las situaciones en el orden en que se deben tener en cuenta.

Primero, examine el campo Cuenta. Si el valor es Corporation XYZ, asigne la pista al Gerente de ventas A, con independencia de las demás condiciones. Si este criterio no coincide, examine el campo Estado de dirección principal. Si el valor es CA, NV, OR o WA, asigne la pista al Gerente de ventas B, y así sucesivamente.

Le recomendamos que utilice la plantilla de asignación de registros como ayuda para planificar las situaciones de asignación de la compañía y para configurar reglas que le proporcionen los resultados deseados.

## Condiciones de criterios de las reglas de asignación

Puede utilizar las siguientes condiciones en los criterios de las reglas de asignación:

- **Entre.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio se encuentra entre dos valores definidos en el criterio de regla. (Los resultados no incluyen registros en los que el valor del campo de criterio es igual a uno de los valores de la regla.) Utilice una coma para separar los valores. No utilice un guión (-) para especificar un rango de valores o para separar valores.

Utilice la condición Entre sólo para los campos de fechas. Utilice el formato de fecha MM/DD/AAAA.

- **Contiene todos los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que los campos de criterio contienen el valor del criterio en la regla. Por ejemplo, si introduce *cual* como valor de criterio, la regla se hace coincidir con los registros en los que el campo de criterio contiene un valor que incluye la cadena *cual*, como *cualificar* o *cualificado*.

La condición Contiene todos los valores no se puede utilizar para los campos de fechas o números.

- **Con. el valor exacto del campo.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene toda la cadena del valor del campo de criterio y ningún carácter adicional. Por ejemplo, el valor de criterio *Cerrado* hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio es *Cerrado*, pero no *Cerrado/Ganado*.

No puede utilizar la condición Contiene el valor exacto del campo para los campos de fechas o números.

- **No contiene los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene cualquier valor que no sea igual al valor de criterio de la regla.

La condición No contiene los valores no se puede utilizar para los campos de fechas o números.

- **Menor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es menor o igual al valor de criterio de la regla.

La condición Menor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.

- **Mayor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es mayor o igual al valor de criterio de la regla.

La condición Mayor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.

Tenga en cuenta los siguientes puntos relacionados con los criterios de regla:

- Una regla sin criterio siempre se realiza correctamente.
- Las reglas se evalúan en orden secuencial y la evaluación se detiene cuando se cumplen los criterios de una regla.



Por ejemplo, si es están evaluando diez reglas y los criterios de la regla 6 se cumplen, entonces las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran (es decir, no se evalúan). Igualmente, si no hay ningún criterio en la regla 6, ésta se realiza correctamente y las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre la forma de configurar las reglas de asignación, consulte [Configurar reglas de asignación](#) (en la página 1393).

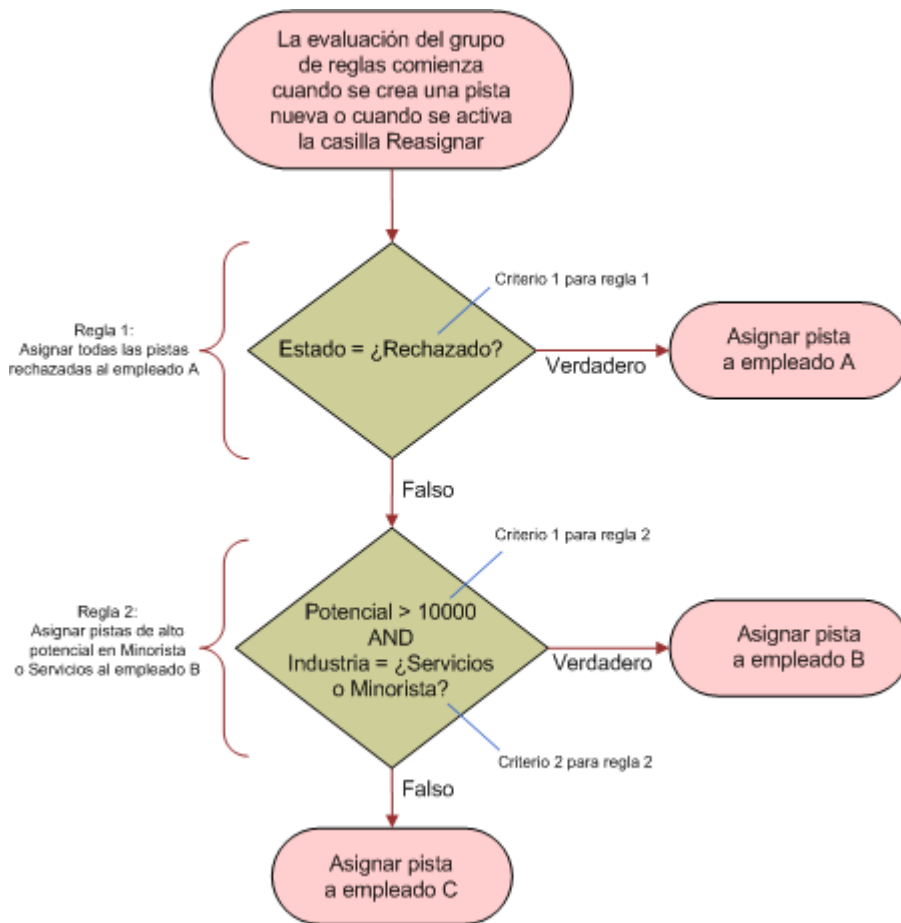
## Configurar reglas de asignación

### Antes de comenzar:

- Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.
- Para obtener información sobre el diseño de las reglas de asignación, consulte [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 1389).

### Ejemplo de grupo de reglas de asignación

Los grupos de reglas están formados por reglas que, a su vez, están formadas por criterios. Los componentes de un grupo de reglas se muestran en la siguiente figura.



**Figure 6: Evaluación de un grupo de reglas de asignación de la oportunidad potencial**

**NOTA:** Para un correcto funcionamiento del botón Rechazar de la página Detalles de la pista, la primera regla del grupo debe asignar las pistas rechazadas.

#### *Para configurar reglas de asignación*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de registro adecuado.  
Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas que haya definido para la compañía hasta ahora.
- 4 Cree un nuevo grupo de reglas:

- a Haga clic en el botón Nuevo grupo de reglas.
- b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| Nombre del grupo de reglas                   | Un nombre exclusivo y limitado a 30 caracteres.   |
| Grupo de reglas activo                       | Sólo puede haber un grupo de reglas activo. Si especifica un grupo de reglas como activo, el grupo activado anteriormente queda inactivo.   |
| Propietario no asignado                      | Empleado que hereda los registros no asignados por una de las reglas.<br><b>Ejemplo:</b> Empleado C de la figura 1.   |
| Dirección de correo electrónico de respuesta | Este campo sólo aparece para grupos de regla de solicitud de servicio y oportunidades potenciales. La dirección de correo electrónico aparece en el campo De en las notificaciones de correo electrónico de asignación enviadas a los propietarios de las oportunidades potenciales y las solicitudes de servicios.<br><br><b>NOTA:</b> No se envían notificaciones por correo electrónico para los registros de cuenta o de oportunidad. |
| Territorio de cuenta sin asignar             | Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas.<br><br>Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de cuentas.  |
| Territorio de oportunidad no asignado        | Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas.<br><br>Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de oportunidades.  |

- c Guarde el registro.

Esta acción guarda el nombre del nuevo grupo de reglas en preparación para añadir reglas al grupo.

## 5 Añada una regla al grupo de reglas:

- a En la barra de título Reglas de la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Nueva.
- b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

| Campo | Descripción | Ejemplo |
|-------|-------------|---------|
|-------|-------------|---------|

| Campo                              | Descripción  | Ejemplo   |
|------------------------------------|--|---|
| Nombre de regla                    | Un nombre exclusivo.   | Asignar las pistas de gran potencial en Venta minorista o Servicios |
| Orden                              | El orden en el que se evalúan las reglas. Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna y se ignoran las reglas posteriores.  | 1   |
| Asignar a propietario              | Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este usuario.<br><br>Para la asignación de grupo de cuentas y oportunidades, el usuario debe ser un miembro del grupo que comparte los registros. | Empleado B  |
| Asignar a territorio               | Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este territorio.<br><br>Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas.   | Región noroeste   |
| Incluir contactos relacionados     | Si se cumplen los criterios de la regla, los contactos enlazados a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados.<br><br>Este campo sólo aparece para las reglas de cuentas.      | No aplicable  |
| Incluir oportunidades relacionadas | Si se cumplen los criterios de la regla, las oportunidades enlazadas a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados.<br><br>Este campo sólo aparece para las reglas de cuentas.  | No aplicable  |
| Incluir asignación de equipo       | Si se cumplen los criterios de la regla, los miembros del equipo se asignan a la cuenta.<br><br>Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas.  | No aplicable  |

- Guarde el registro.

Esta acción guarda la regla para que pueda añadir criterios a ella.

**6** (Opcional) Para cuentas y oportunidades, actualice el acceso de registros enlazados y usuarios:

- a** En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace de nombre de la regla en la que desea actualizar el acceso para usuarios y registros enlazados.
- b** En la página Detalles de la regla, haga clic en Añadir usuarios o en Editar usuarios en la barra de título Asignación de equipo.
- c** Haga clic en el icono Buscar y seleccione los usuarios.
- d** Asigne el nivel de acceso para cuentas, contactos y oportunidades.
- e** Guarde los cambios realizados.

**7** Añada un criterio a la regla:

- a** En la barra de título Criterios de la regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Nuevo.
- b** Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

| Campo     | Descripción   | Ejemplo             |
|-----------|---|---------------------|
| Campo     | Nombre del campo que se evaluará.<br><br><b>NOTA:</b> Si se ha cambiado el nombre de un campo, aparecerá el nombre del campo nuevo.   | Ingresos posibles   |
| Condición | Las siguientes condiciones no se pueden utilizar con campos de números o fechas: Contiene todos los valores, Contiene el valor exacto del campo y No contiene los valores.<br><br>Las siguientes condiciones se pueden utilizar con campos de números y monedas únicamente: Mayor que o igual a y Menor que o igual a.<br><br>El operador Entre sólo se puede utilizar con los campos de fecha. | Mayor que o igual a |
| Valor(es) | Utilice comas para separar valores. Si el valor que debe coincidir contiene una coma, como por ejemplo una dirección, encierre el valor entre comillas.<br><br>Si la condición es Entre, introduzca los valores máximos y mínimos separados por comas.  | 10000               |

**c** Realice una de las siguientes acciones:

- Si desea añadir más criterios a la regla, haga clic en Guardar y crear nuevos criterios de reglas y vuelva al paso b. Si tiene varios criterios definidos para una regla, el registro debe coincidir con *todos los criterios* para que la regla coincida.
- Si ha introducido todos los criterios de la regla, haga clic en Guardar.

- 8 En la barra de título Regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Volver a Detalles de grupos de reglas.
- 9 En la página Detalles de grupos de reglas, realice una de las siguientes acciones:
  - Si desea añadir más reglas al grupo, vuelva al paso 5.
  - Si ha introducido todas las reglas del grupo de reglas, haga clic en Volver a Lista de grupos de reglas para finalizar.

**CONSEJO:** Las reglas se ejecutan en el orden en el que aparecen en el grupo de reglas, por lo tanto debe asegurarse de que se encuentran en el orden correcto. Cuando se cumple una regla, se ignoran las reglas siguientes.

#### ***Para editar, activar o desactivar un grupo de reglas***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de regla de asignación que desee editar. Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas de ese tipo que haya definido para la compañía hasta ahora.
- 4 Haga clic en el enlace del Grupo de reglas que desea actualizar.
- 5 En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Editar.
- 6 Actualice los campos y guarde el registro.

Los cambios realizados entrarán en vigor a medianoche, hora del servidor de Oracle (predeterminado), o a la hora a la que se haya establecido la actualización de los grupos de reglas de asignación.

**PRECAUCIÓN:** Cuando se marca un grupo de reglas como *activo*, el grupo de reglas que estaba marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas sigue siendo activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al marcar un grupo de reglas como *activo*, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

#### ***Para editar reglas de asignación***

- 1 En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace Editar de la regla que desee cambiar.
- 2 Actualice los campos.

**NOTA:** Puede cambiar el orden en que se evalúan las reglas editando el campo Orden. En la regla que desee cambiar, introduzca un número de orden que sea superior al número de orden de la regla que va a preceder a la regla que está cambiando e inferior al número de orden de la regla que va a continuación.

Por ejemplo, si existen tres reglas, ordenadas del 1 al 3, y desea cambiar el orden de forma que la regla que actualmente es la número 1 se evalúe después de la regla que es actualmente la número 2,

cambie el orden del número de regla 1 a un valor, como 2.1 (o cualquier valor que sea superior a 2 e inferior a 3).

- 3 Guarde el registro.

## Administración de conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando los usuarios convierten un registro de oportunidad potencial, pueden realizar una de las siguientes acciones:

- Crear nuevos registros de cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio que se enlacen automáticamente al registro de oportunidad potencial.
- Enlazar el registro de oportunidad potencial a registros de cuenta y contacto existentes. El usuario selecciona los registros que desea enlazar a la oportunidad potencial al convertirla.

Puede determinar qué opciones estarán disponibles para los usuarios en la página de conversión de oportunidades potenciales creando diseños de conversión de oportunidades potenciales para la página y asignándolos a roles de usuario.

Al convertir una oportunidad potencial, algunos valores se trasladan a los nuevos registros de forma predeterminada. No obstante, es posible ampliar la cantidad de información que se traslada asignando más campos (también campos personalizados).

Para convertir oportunidades potenciales, el usuario debe disponer del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol.

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. De forma predeterminada, se proporcionan diferentes valores para el campo Código de rechazo, aunque puede cambiarlos o agregar más valores a la lista. Para obtener más información sobre la lista de opciones Código de rechazo, consulte [Código de rechazo de oportunidades potenciales](#) (en la página 1403)

### Temas relacionados

Para obtener más información sobre la administración de conversión de oportunidades potenciales, consulte los siguientes temas:

- [Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1399)
- [Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 1400)
- [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1401)

## Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales

Lleve a cabo las siguientes tareas para definir la configuración de conversión y rechazo de oportunidades potenciales para los usuarios y tipos de registro:

- 1** Si desea mapear campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales, configure los nuevos mapeos.  
  
Para obtener más información sobre el mapeo de campos, consulte [Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales" en la página 1400)
- 2** Si desea personalizar el diseño de la página de conversión de oportunidades potenciales:
  - a** Cree los nuevos diseños.  
  
Para obtener más información sobre la creación de diseños, consulte [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 1401)
  - b** Agregue los nuevos diseños a los roles apropiados.  
  
Para obtener más información sobre la agregación de roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "Añadir roles" en la página 1298).
- 3** Asegúrese de que los usuarios dispongan del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol.  
  
Para obtener más información sobre la configuración obligatoria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte [Perfil de acceso y configuración de rol para la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales" en la página 187)
- 4** Si desea editar los valores de la lista de opciones Código de rechazo, edite los valores del campo.  
  
Para obtener más información sobre la edición de los valores de campo, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155). Para obtener más información acerca de la lista de opciones Código de rechazo, consulte [Código de rechazo de oportunidades potenciales](#) (en la página 1403).

## Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando los usuarios convierten las oportunidades potenciales en registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, algunos valores pasan a los nuevos registros de forma predeterminada. Sin embargo, puede ampliar la cantidad de información que se transmite mediante la asignación de campos adicionales, incluidos campos personalizados.

**NOTA:** no asigne los campos de enlace Web para la conversión de oportunidades potenciales. Los campos de enlace Web no contienen datos, sino guiones para enlaces en los que los usuarios pueden hacer clic para realizar acciones. El contenido de los campos de enlace Web no se puede traspasar a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

Cuando los usuarios convierten un registro de oportunidad potencial, los valores de los campos asignados se traspasan como se detalla a continuación:



- Cuando los usuarios crean nuevos registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los valores de los campos asignados del registro de oportunidad potencial se traspasan a los campos especificados en el nuevo registro.
- Cuando los usuarios enlazan el registro de oportunidad potencial a los registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio existentes que seleccionan cuando convierten la oportunidad potencial, los campos de los registros existentes que ya contienen valores no sufren alteraciones. Los campos que están vacíos se actualizan con el valor del campo de oportunidad potencial asignado.

### Acerca de campos y valores de lista de opciones personalizados

Es posible asignar campos de lista de opciones del registro de oportunidad potencial a campos de texto (largo o corto) en registros de cuenta, contacto, oportunidad o registros del negocio o a un campo de lista de opciones con valores idénticos.

**Antes de comenzar.** Para realizar el siguiente procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

### Para asignar campos adicionales durante la conversión de pistas

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de la conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Asignación de conversión de oportunidades potenciales.
- 4 En la página Asignación de conversión de pista, seleccione los campos que desea asignar.
- 5 Para devolver la asignación a su configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado en la barra de título.
- 6 Haga clic en Guardar.

### Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales

Puede especificar las opciones que estarán disponibles para los usuarios al convertir oportunidades potenciales creando diseños personalizados para la página de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, asignando los diseños a roles de usuario.

**NOTA:** para convertir oportunidades potenciales en cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los usuarios también deben tener la configuración apropiada en sus perfiles de acceso y en su rol. Para obtener más información sobre la configuración necesaria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte [Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales](#) (en la página 187).

La siguiente tabla muestra las opciones que se pueden poner a disposición del usuario en la página de conversión de oportunidades potenciales.

| Tipo de registro | Opciones |
|------------------|----------|
|------------------|----------|

| Tipo de registro            | Opciones  |
|-----------------------------|---|
| <b>Cuenta</b>               | No convertir a cuenta<br>Utilizar una cuenta existente<br>Crear cuenta nueva automáticamente  |
| <b>Contacto</b>             | Utilizar un contacto existente<br>Crear un contacto nuevo automáticamente   |
| <b>Oportunidad</b>          | No convertir a oportunidad<br>Crear automáticamente nueva oportunidad   |
| <b>Registro del negocio</b> | No crear registro de negocio<br>Crear registro del negocio automáticamente<br><br><b>NOTA:</b> las opciones de registro del negocio se aplican sólo si su compañía está configurada para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. |

Se proporciona un diseño estándar. El diseño estándar incluye todas las opciones de cuentas, contactos y oportunidades, pero no las opciones para los registros del negocio. Puede copiar el diseño estándar y, a continuación, editar la copia, pero no puede editar ni eliminar el diseño estándar.

Según las opciones que estén disponibles para un tipo de registro, las secciones del tipo de registro de la página de conversión de oportunidades potenciales se verán afectadas del siguiente modo:

- Si ninguna de las opciones para un tipo de registro está disponible, la página de conversión de oportunidades potenciales no incluirá la sección correspondiente al tipo de registro.
- Si sólo está disponible la opción No convertir a cuenta para el tipo de registro Cuenta, la página de la sección Cuentas no aparecerá en la página.
- Si sólo está disponible la opción No convertir a oportunidad para el tipo de registro Oportunidad, la sección Oportunidad no aparecerá en la página.
- (Aplicable sólo para Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Si sólo hace disponible la opción No crear registro de negocio para el tipo de registro Registro del negocio, la sección Registro del negocio no aparece en la página.

**Antes de comenzar.** Para realizar el procedimiento descrito en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

### *Para crear un diseño de conversión de oportunidades potenciales*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Diseño de conversión de oportunidades potenciales.
- 4 En la página Lista de diseños de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Nuevo diseño.
- 5 En el paso 1, Nombre del diseño:
  - a Introduzca el nombre que desee asignar al diseño.
  - b (Opcional) Especifique una descripción del diseño.
  - c Si desea que éste sea el diseño predeterminado para todos los usuarios, active la casilla de verificación Diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado.

**NOTA:** De forma predeterminada, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar proporcionado en Oracle CRM On Demand actúa como diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado para la compañía a menos que se marque otro diseño como predeterminado. Si crea otro diseño y selecciona la casilla de verificación Diseño predeterminado del nuevo diseño, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar ya no será el predeterminado. Así, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar sólo será el diseño predeterminado de la compañía si no se selecciona la casilla de verificación Diseño predeterminado de ningún otro diseño. No obstante, recuerde que la casilla de verificación Diseño predeterminado del diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar no debe seleccionarse, tampoco en caso de que actúe como predeterminado.
- 6 En el paso 2, Seleccionar acciones, resalte el tipo de registro para el que desee seleccionar las acciones (cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio) en la sección de tipo de registro de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, haga clic en las flechas para mover las acciones que desee mostrar en la página desde la sección Acciones disponibles de conversión de oportunidades potenciales hasta la sección Acciones seleccionadas de conversión de oportunidades potenciales. Repita este paso para cada uno de los tipos de registro.
- 7 En el paso 3, Confirmar, revise la selección. Si es necesario, vuelva al paso 2, Seleccionar acciones, para cambiarla.
- 8 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

## Código de rechazo de oportunidades potenciales

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. El usuario puede también introducir una descripción textual que explique el motivo del rechazo en el campo Motivo de rechazo. Si un usuario selecciona el valor *Otros* en el campo Código de rechazo, el campo Motivo de rechazo se convierte en un campo necesario, haciendo así obligatoria la introducción de una descripción que explique por qué se rechazó la oportunidad potencial. De lo contrario, la introducción de información en el campo Motivo de rechazo será opcional.

De forma predeterminada, se proporcionan varios valores para el campo Código de rechazo. Puede modificar dichos valores o agregar valores nuevos a la lista. Los valores predeterminados son:

- Contacto de terceros
- No volver a contactar
- Duplicado
- Error al comunicarse
- Contacto no adecuado
- Datos insuficientes
- Número de teléfono no válido
- Ninguna oportunidad de negocio
- Oportunidad en progreso
- Otros
- Contacto reciente (<30 días)
- Entrada de datos/Error sistema
- Ya es propietario del producto
- Criterios destino incumplidos

Para obtener más información sobre la edición de los valores de la lista de opciones, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).

**NOTA:** Si cambia el nombre del valor *Otros*, el campo Motivo de rechazo continuará siendo necesario al seleccionar el valor al que se le ha cambiado el nombre en la página Rechazar oportunidad potencial.

## Configuración de la definición del pronóstico

Los pronósticos de Oracle CRM On Demand automatizan la generación de pronósticos de ventas según la configuración que defina. Los pronósticos se generan de manera automática semanal o mensualmente. Cada pronóstico generado se guarda en un archivo, lo que proporciona un registro histórico con fines de consulta y análisis.

Un pronóstico es una instantánea de información acerca de los ingresos e ingresos potenciales para el trimestre. Los pronósticos permiten a los profesionales y gerentes de ventas realizar el seguimiento de su rendimiento de ventas trimestral con respecto a las cuotas planificadas, los ingresos cerrados reales y los ingresos previstos, dado el estado actual de sus oportunidades de ventas.

Los participantes en pronósticos se seleccionan por rol. La estructura de informes de la compañía y los roles seleccionados para los participantes de los pronósticos deben configurarse de manera que los participantes se acumulen hasta un participante de nivel superior. Normalmente, este usuario es el vicepresidente o el director general de la compañía.

Una vez generado un pronóstico, Oracle CRM On Demand avisa a los empleados que se ha creado el pronóstico y que está listo para revisarlo mediante una alerta en Mi página inicial de cada uno de los participantes durante dos días. Para ampliar el período de aparición de la alerta, aumente el valor del campo Fecha de vencimiento de esa alerta. Para obtener más información sobre las alertas, consulte [Publicar alertas para toda la compañía](#) (en la página 1127).

## Determinación del tipo de pronóstico

La compañía puede basar sus pronósticos en cualquiera de los siguientes elementos: oportunidades, productos, cuentas o contactos. Hay cuatro tipos de pronósticos:

- Productos de la oportunidad
- Ingresos por oportunidades
- Ingresos por cuenta
- Ingresos por contacto

La compañía puede generar varios tipos de pronósticos en las fechas de pronósticos especificadas establecidas para la generación del pronóstico. Cuando selecciona las configuraciones de pronóstico para la compañía, determina los tipos de pronósticos que la compañía utiliza.

**NOTA:** cada tipo de pronóstico requiere que los empleados de ventas realicen algunas acciones. Informe del tipo de pronóstico configurado antes de que los empleados de ventas comiencen a crear registros de oportunidad, cuenta o contacto.

### Pronósticos de productos de oportunidad

Los pronósticos de productos de oportunidad informan sobre los productos enlazados a una oportunidad. Los números de pronóstico para los pronósticos de productos de oportunidad se calculan desde los campos Cantidad, Ingresos e Ingresos esperados en todos los productos propiedad de un participante en el pronóstico y tienen ingresos programados para ser reconocidos durante el periodo de pronóstico. Los ingresos de un producto se pueden informar de una vez durante varios periodos.

Los pronósticos de productos de oportunidad requieren que los representantes de ventas enlacen productos a sus registros de oportunidad. Los representantes de ventas deben también rellenar la cantidad, el precio de compra y la fecha de inicio y cierre para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Para ser incluida en el pronóstico, un registro de producto de oportunidad debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener una fecha de cierre durante el período de pronóstico
- Ser propiedad de un participante en el pronóstico

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos.

Configure un pronóstico de productos de oportunidad si la compañía desea pronosticar una vez o recurrir los ingresos basados en productos.

### Pronóstico de ingresos por oportunidad

Los pronósticos de productos de oportunidad informan sobre los ingresos anotados en los registros de oportunidad. Los números de pronóstico se calculan desde los campos Ingresos e Ingresos esperados en todos los registros de oportunidad en los que se apliquen las siguientes condiciones:

- La oportunidad tiene una fecha de cierre durante el periodo de pronóstico
- Una de las siguientes afirmaciones es verdad:
  - La oportunidad pertenece a un participante en el pronóstico

- Un participante en el pronóstico es miembro del equipo de oportunidad y tiene una parte de los ingresos de oportunidad que es mayor que el cero por ciento (es decir, el valor del campo Porcentaje de división de la página Equipo de oportunidad es mayor que cero).

**NOTA:** para que los ingresos de una oportunidad se compartan entre miembros de equipo, se debe seleccionar la casilla de verificación **Activar división de ingresos por oportunidad en el perfil de la compañía**.

Los pronósticos de ingresos de oportunidad requieren que los representantes de ventas rellenen los campos de ingresos de oportunidad y de fecha de cierre para indicar las oportunidades que desean incluir en sus pronósticos; los productos enlazados se ignoran.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 236).

Configure un pronóstico de ingresos de oportunidad si desea pronosticar los ingresos totales de oportunidad, con independencia de la cantidad de ingresos que proceden de productos individuales.

### Pronósticos de ingresos por cuenta y contacto

Los ingresos de cuenta y los pronósticos de ingresos de contacto informan sobre los ingresos que aparecen en los registros de ingresos enlazados a registros de cuenta o de contacto. Los números de pronóstico se calculan desde los campos Ingresos e Ingresos esperados para los registros que cumplen los criterios de inclusión en el pronóstico. Para incluirse en el pronóstico, un registro de ingresos de contacto o de cuenta debe cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe pertenecer a un participante en el pronóstico.
- El registro debe tener un estado Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro debe estar seleccionado.
- El registro no puede estar enlazado a ninguna oportunidad.
- El registro debe tener ingresos programados para que se reconozcan durante el período del pronóstico.

Los ingresos de una cuenta o contacto se pueden notificar una vez, o bien se puede configurar que se repitan a lo largo del tiempo. Los pronósticos de ingresos por cuenta y de ingresos por contacto requieren que los usuarios enlacen los ingresos de sus registros de cuenta o contacto. Los usuarios deben actualizar los campos Fecha de inicio/cierre, Estado y Pronóstico del registro de ingresos para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 212) y [Seguimiento de ingresos basados en contactos](#) (en la página 227).

Configure un pronóstico de ingresos por cuenta o contacto si la compañía desea pronosticar los ingresos una vez o de forma repetida.

### Selección de la duración del pronóstico

Puede configurar los pronósticos de manera que muestren las proyecciones de ingresos para un máximo de cuatro trimestres. Gracias a la función de pronóstico ampliado, se puede ver un pronóstico del trimestre actual y del siguiente, o de los dos o tres trimestres siguientes.

De manera predeterminada, la duración del pronóstico se establece para un trimestre (sólo se incluye el trimestre actual en el pronóstico). Al cambiar la configuración de la duración se incluyen más trimestres, el pronóstico abarca el trimestre actual así como los futuros. Por ejemplo, si selecciona una duración de pronóstico de dos trimestres, el pronóstico incluirá el trimestre actual y el siguiente.

## Designación de los roles del pronóstico

Como parte de la definición de pronóstico, puede seleccionar los roles que se deben incluir. Al agregar un rol a la definición de previsión, todos los usuarios a los que se asigne ese rol se designarán como participantes del pronóstico.

### Configuración de usuarios para pronósticos

Los usuarios que desee incluir en los pronósticos de la compañía deben estar configurados correctamente. Sus registros de usuario deben cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe tener un valor válido en el campo Rol.
- El registro debe tener un valor válido en el campo Informa a.
- El estado del usuario debe definirse en Activo, salvo que seleccione la opción de permitir pronósticos para usuarios inactivos.

**PRECAUCIÓN:** si alguno de los usuarios incluidos en el pronóstico no está configurado correctamente, el pronóstico entero fallará.

### Ejemplos de estructuras de informes y roles para pronósticos

Para generar pronósticos, debe configurar la estructura de informes de la compañía correctamente. La jerarquía de pronósticos se basa en la jerarquía de usuarios de Informa a de la página Gestión de usuarios. Todos los participantes en el pronóstico, excepto el usuario de nivel superior, deben informar a otro participante en el pronóstico, por lo tanto todos los pronósticos individuales se acumulan hasta convertirse en un pronóstico para toda la compañía. Si hay más de un participante en el pronóstico con el campo Informa a no definido o si cualquier gestor con participantes en el pronóstico como subordinados directos tiene un estado Inactivo, el pronóstico fallará.

**NOTA:** si el pronóstico no se puede generar debido a un problema en la estructura de informes, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del Soporte a clientes. Una vez corregida la estructura de informes y actualizado el pronóstico, éste se generará esa misma noche aunque no sea el día en el que se generan los pronósticos habitualmente.

En la siguiente tabla se muestran las combinaciones de estructura de informes y rol de participantes válidas y no válidas para la generación de informes.

| Para esta estructura de informes | Pronósticos válidos o no válidos | Motivo |
|----------------------------------|----------------------------------|--------|
|                                  |                                  |        |

| Para esta estructura de informes | Pronósticos válidos o no válidos  | Motivo  |
|----------------------------------|---|---|
|                                  | <p>Válidos con esta combinación de roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ejecutivo</li> <li>■ Gerente de ventas</li> <li>■ Rep. de ventas de campo</li> </ul> <p>No válidos con esta combinación de roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gerente de ventas</li> <li>■ Rep. de ventas de campo</li> </ul> <p>No válidos con esta combinación de roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ejecutivo</li> <li>■ Rep. de ventas de campo</li> </ul> | <p>Los participantes se acumulan hasta un participante de nivel superior.</p> <p>Los participantes no se acumulan hasta un único participante. Se acumulan hasta dos gerentes de ventas.</p> <p>Los representantes de ventas de campo se acumulan hasta un gerente de ventas que no es un participante.</p> |
|                                  | <p>Válidos con esta combinación de roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ejecutivo</li> <li>■ Gerente de ventas</li> <li>■ Rep. de ventas de campo</li> </ul>   | <p>Los participantes se acumulan hasta un único participante.</p>   |
|                                  | <p>No válidos con esta combinación de roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ejecutivo</li> <li>■ Gerente de ventas</li> <li>■ Rep. de ventas de campo</li> </ul>  | <p>Dos participantes no informan a nadie. Sólo un participante en el pronóstico (en el extremo superior de la estructura) que no informa a nadie.</p>   |

### Incluir usuarios inactivos en pronósticos

Los pronósticos pueden incluir tanto usuarios inactivos como activos. Cuando configura la definición de pronóstico, indique si se tienen que incluir los usuarios inactivos en los pronósticos.



### Permitir a los gerentes enviar pronósticos para sus informes directos

Cuando configura la definición de pronóstico, indique si los gerentes pueden enviar automáticamente los pronósticos para sus informes directos cuando envíen sus pronósticos.

### Pronósticos y calendarios fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía se utilizará en la generación de pronósticos y, por lo tanto, los meses de período de pronóstico se alinearán con los meses del calendario fiscal personalizado.

El administrador de la compañía debe crear un registro de calendario fiscal personalizado para cada año para el que desee crear pronósticos en Oracle CRM On Demand. Si no se ha creado un número suficiente de calendarios fiscales para admitir la duración de pronóstico seleccionada, la serie de pronóstico no se generará ni se crearán los pronósticos.

**NOTA:** si el pronóstico no se genera debido a un número insuficiente de calendarios fiscales, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del Servicio de atención al cliente. Después de crear los registros de calendario fiscal para admitir la definición de pronóstico y de actualizar la definición de pronóstico, éste se generará automáticamente esa noche, aunque no sea la noche de pronóstico habitual.

El procedimiento siguiente explica cómo configurar la definición de pronóstico.

#### *Para configurar la definición de pronóstico*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
- 4 En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.
- 5 En el paso 1, Seleccionar tipos de pronóstico, active la casilla de verificación para cada tipo de previsión que desee generar.

La compañía puede pronosticar ingresos de ventas basados en productos de oportunidad, ingresos de oportunidad, ingresos de cuenta e ingresos de contacto.

- 6 En el paso 2, Seleccionar frecuencia del pronóstico:
  - a En el campo Duración del pronóstico, seleccione la duración del pronóstico.

**NOTA:** la configuración del calendario fiscal seleccionada para su compañía determina la duración de cada trimestre. La fecha de inicio y de finalización de la duración del pronóstico se calculará según la fecha de inicio del calendario fiscal y el tipo de calendario fiscal del perfil de su compañía. Para el tipo de calendario fiscal Calendario fiscal personaliz., la fecha de inicio y de finalización se basan en el calendario fiscal definido por el administrador de su compañía.
  - b En el campo Crear instantánea de pronósticos, especifique la frecuencia con la que se crea la instantánea de pronósticos.

Puede seleccionar pronósticos semanales o mensuales.

**NOTA:** si selecciona Mes, el tipo de agenda fiscal seleccionada para la compañía determina la longitud del mes.

- c En el campo Día de creación de la instantánea del pronóstico, seleccione el día del mes o de la semana en el que se creó la instantánea del pronóstico.

Los pronósticos se generan al inicio de cada día seleccionado (es decir, un minuto después de la medianoche) en la zona horaria de las instalaciones. Si el pronóstico es mensual y el mes actual no contiene el día seleccionado como día de creación del pronóstico, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea para generar un pronóstico al último día del mes. Por ejemplo, si el día de creación de la instantánea del pronóstico se establece en el 30 y el mes actual es febrero, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea del pronóstico para generar el pronóstico al 28.

**7** En el paso 3, Seleccionar roles del pronóstico:

- a Agregue los roles de los usuarios que van a participar en el pronóstico al área Roles del pronóstico. Haga clic en las flechas para mover los roles de la compañía a la lista Roles del pronóstico.
- b Para permitir pronósticos a usuarios inactivos, seleccione la casilla de verificación Permitir pronósticos a usuarios inactivos.
- c Para permitir a un gestor enviar pronósticos automáticamente para sus informes directos, seleccione la casilla de verificación Enviar automáticamente pronósticos para el equipo cuando el gestor los envíe.

**8** Haga clic en Finalizar.

- 9** En la página Definición de la previsión, verifique los detalles del pronóstico revisando la frecuencia de creación de la instantánea del pronóstico, el día de creación de la instantánea del pronóstico, fechas de la próxima serie de pronósticos y la lista de participantes de series de pronóstico.

**ADVERTENCIA:** después de configurar las definiciones de pronóstico, algunos cambios realizados a los registros de usuario o calendarios fiscales le solicitarán que actualice la configuración de la definición de pronóstico. Para obtener más información, consulte [Actualización de la definición de pronóstico](#) (en la página 1410).

## Actualización de la definición de pronóstico

Puede actualizar la definición de pronóstico de la compañía para cambiar la frecuencia del pronóstico, agregar o quitar roles, etc. Además, cuando se realizan ciertos cambios en los registros de usuario, o si se modifica el calendario fiscal, debe actualizar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

Debe actualizar la definición de pronóstico cuando se realice alguno de los siguientes cambios:

- Se cambia el nombre del campo Informa a del registro de usuario de un participante del pronóstico.

En este caso, debe actualizar la definición de pronóstico de la siguiente forma:

- Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.

- Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

**NOTA:** la jerarquía de participantes del pronóstico debe incluir gerentes para todos, excepto para la persona que se encuentra en el nivel superior.

- Los usuarios que participan en la jerarquía del pronóstico están desactivados.

Cuando un empleado abandona la compañía, debe cambiar el estado de dicho usuario a Inactivo. Si el empleado inactivo era gerente de la jerarquía del pronóstico, es necesario actualizar todos los registros de usuario de los participantes del pronóstico que informan a dicho empleado.

En este caso, debe actualizar la definición de pronóstico de la siguiente forma:

- Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.
- Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

**NOTA:** si su definición de pronóstico permite realizar pronósticos para usuarios inactivos, no necesita actualizar la definición de pronóstico al convertir en inactivo a un participante del pronóstico.

- Los usuarios se agregan o quitan de los roles incluidos en la definición de pronóstico.

En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

- Se realizan cambios en el calendario fiscal.

En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

**NOTA:** debe refrescar la definición de pronóstico cuando se realiza un cambio en el calendario fiscal, independientemente del tipo de calendario fiscal que utilice su compañía (estándar o personalizado).

**NOTA:** si se realiza alguno de los cambios aquí descritos en Oracle CRM On Demand, los pronósticos que se generan no reflejan los cambios hasta que se actualiza la definición del pronóstico.

El siguiente procedimiento describe cómo actualizar la definición de pronóstico.

#### ***Para actualizar la definición de pronóstico***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
- 4 En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.
- 5 En el paso 1: Seleccionar tipo de pronóstico, si es necesario realizar algún cambio, hágalo.
- 6 Haga clic en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico.

**7** Si se necesitan cambios en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico, hágalos.

**8** Haga clic en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico.

**9** Si se necesitan cambios en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico, hágalos.

**10** Haga clic en Finalizar.

La definición de pronóstico se actualiza automáticamente y se muestra un resumen de la definición, incluida la lista actualizada de los participantes en el pronóstico, en la página de definición del pronóstico.

## Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas

Puede crear una metodología de ventas personalizada que refleje los requisitos y la complejidad de su entorno de ventas y guíe a los representantes de ventas en las diversas etapas de ventas hasta llegar a la realización de un trato.

Puede ajustar la información de etapa de ventas para que refleje el proceso de ventas de la compañía o las prácticas de negocio. Cuando los empleados crean y actualizan oportunidades, seleccionan una etapa de ventas que representa el progreso de la oportunidad en el proceso de ventas. Cada etapa de ventas está vinculada a un porcentaje. Esa información se utiliza en informes y pronósticos, incluyendo los cálculos de pipelines, ingresos previstos e ingresos cerrados.

Como parte de la personalización de los valores de etapa de ventas, puede:

- Cambiar el nombre de las etapas de ventas
- Añadir o eliminar etapas de ventas
- Cambiar la secuencia de las etapas de ventas
- Cambiar los porcentajes de probabilidad asociados a las etapas de ventas

## Acerca de los procesos de ventas

Algunos entornos de ventas sólo necesitan un proceso de ventas con un conjunto de etapas de ventas. Otros entornos son más complejos y requieren varios procesos de ventas con distintas etapas para cada proceso. Por ejemplo, es posible que los representantes de ventas internos sigan un proceso de ventas diferente al que siguen los representantes de ventas en el campo.

Además, puede que los representantes de ventas tengan que seguir procesos de ventas diferentes para los diferentes tipos de oportunidades. Por ejemplo, cuando los representantes de ventas venden una pieza de equipo, puede que necesiten seguir un proceso más largo formado por varias etapas. Sin embargo, cuando venden un contrato de servicio, el proceso podría ser más corto e incluir menos etapas.

Para ajustar aún más su metodología de ventas, puede definir series de etapas de ventas como procesos de ventas y enlazar cada proceso a uno de los siguientes:

- Tipo de oportunidad
- Rol de usuario

Eso le permite personalizar el proceso de ventas (y las etapas de cada proceso) para los distintos tipos de oportunidades o de roles de usuario.

**Ejemplo:** Su representante de ventas crea una nueva oportunidad. Cuando introduce información sobre la oportunidad, el representante selecciona Servicio en las opciones de Tipo de oportunidad. Eso provoca que la aplicación muestre el proceso de ventas adecuado para ese tipo de oportunidad.

**NOTA:** El proceso de ventas basado en el tipo de oportunidad sobrescribe el proceso de ventas predeterminado basado en el rol de usuario. En otras palabras, cuando un empleado crea una oportunidad, el proceso de ventas predeterminado de su rol se asigna a la oportunidad. A continuación, si el representante selecciona un tipo de oportunidad que tiene un proceso de ventas asignado, el proceso de ventas de la oportunidad se lanza en función del tipo de oportunidad seleccionado.

## Acerca de las categorías de etapa de ventas

Puede configurar categorías de etapa de ventas, como Etapa 1, 2 o 3, a las que puede enlazar etapas de ventas específicas a lo largo de los distintos procesos de ventas. Cuando necesite consolidar informaciones de distintos procesos, puede ejecutar informes contra las categorías de etapa de ventas que le proporcionarán una vista precisa de su pipeline entre todos los tipos de oportunidad o roles.

## Acerca del Tutorial del proceso de ventas

Puede utilizar el Tutorial del proceso de ventas para guiar a su equipo completando de forma precisa la información necesaria en cada etapa de ventas. El Tutorial del proceso de ventas proporciona pasos específicos para los empleados y otras informaciones útiles, como documentos, plantillas e informaciones sobre la competencia. También puede forzar la recopilación de informaciones en función del progreso de las oportunidades en el ciclo de ventas. Además, al guardar un registro de oportunidad, puede especificar la creación automática de determinadas tareas que aparecerán en la lista de tareas de los empleados.

Como parte del Tutorial del proceso de ventas, puede:

- Añadir informaciones a cada etapa de ventas a las que accederán los empleados mediante el botón Tutorial
- Configurar requisitos, como los campos a rellenar, para cada etapa de ventas. Sirven como requisitos previos antes de guardar la oportunidad en una nueva etapa.
- Configurar tareas automatizadas que se generan cuando los empleados guardan las oportunidades en distintas etapas de ventas

Si cambia un nombre de etapa de ventas después de la implantación del sistema, todos los registros anteriores mantienen la etapa de ventas asignada hasta que se actualicen de forma manual.

**NOTA:** Para cambiar los valores de lista de opciones predeterminados del campo % de probabilidad, debe editar el campo en la página Configurar campos de oportunidad (consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 1167))

A la hora de configurar la metodología de ventas, siga este proceso general:

- 1 Configure las categorías de etapa de ventas (si tiene más de un proceso de ventas).
- 2 Configure el proceso (o procesos) de ventas.
- 3 Configure las etapas de ventas de cada proceso de ventas.
- 4 Configure la función de entrenamiento para las etapas de ventas.

**Antes de comenzar:**

- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Definición de la etapa de ventas.
- Si desea asignar un proceso de ventas basado en el campo Tipo de oportunidad, asegúrese de que los valores de la lista de opciones son los que desea utilizar. Los valores de tipo de oportunidad predeterminados son Renovación y Nuevo negocio. Para obtener instrucciones sobre la personalización de valores de listas de opciones, consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 1167).

Además, asegúrese de que el campo Tipo de oportunidad aparece en el diseño de página de cada rol con el que desee utilizarlo. Para obtener instrucciones, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

**Para configurar una categoría de etapa de ventas (opcional)**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Categorías de ventas.
- 4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 5 En la página Categoría de etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva categoría de etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desea editar.
- 6 En las páginas Categoría de etapa de ventas o Nueva categoría de etapa de ventas, introduzca la información necesaria.

| Campo                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
| Categoría de etapa de ventas | Nombre de la categoría de etapa de ventas.  |
| Orden                        | Secuencia de las categorías de etapa de ventas tal como aparecen en Oracle CRM On Demand Answers. |

| Campo                  | Descripción   |
|------------------------|---|
| Marcar para traducción | <p>(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.</p> <p>Al agregar un nuevo nombre de categoría de etapa de ventas, la casilla de verificación Marca de traducción es de sólo lectura. Los nuevos nombre que agregue aparecerán automáticamente (sin corchetes y en texto negro) en los otros idiomas activados.</p> <p>Si activa la casilla de verificación Marca de traducción al actualizar el nombre de una categoría de etapa de ventas, el nombre actualizado aparece en las listas de opciones para los otros idiomas activados (en texto azul con corchetes) hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. El texto azul ayuda a realizar un seguimiento de los términos que se deben traducir.</p> <p>Si no activa la casilla de verificación Marca de traducción, el nombre actualizado no aparece en los otros idiomas y éstos no se ven afectados por los cambios realizados en esta página.</p> |

- 7 Guarde el registro.
- 8 Para introducir manualmente la traducción equivalente de la nueva categoría de etapa de ventas:
  - a En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.
  - b Haga clic en el enlace Editar de la categoría de etapa de ventas.
  - c Introduzca el equivalente traducido en el campo Categoría de etapa y haga clic en Guardar.

### **Para configurar un proceso de ventas**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.
- 4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 5 En la página Lista de proceso de ventas, haga clic en Nuevo para crear un nuevo proceso de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para el proceso de ventas que desea editar.
- 6 En la página Editar proceso de ventas, introduzca la información necesaria.

| Campo                            | Descripción  |
|----------------------------------|--|
| Proceso de ventas predeterminado | El proceso de ventas predeterminado de la compañía. Ese es el proceso que se utiliza cuando no hay ningún otro proceso de ventas asignado a su rol de usuario o al tipo de oportunidad del |

| Campo                  | Descripción   |
|------------------------|---|
|                        | registro.   |
| Marcar para traducción | (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción. |

**7** Haga clic en Guardar.

**8** Para enlazar el proceso de ventas a un valor del campo Tipo de oportunidad:

- a** En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el nombre del proceso de ventas que desea enlazar.
- b** En la barra de título Tipos de oportunidad asociados, haga clic en Añadir.
- c** Seleccione el tipo de oportunidad y haga clic en Guardar.

**NOTA:** Sólo puede enlazar un proceso de ventas a cada tipo de oportunidad. Después de eso, el tipo de oportunidad se elimina de la lista de opciones para permitir su selección en otros procesos de ventas. Eso impide que enlace más de un proceso de ventas con un tipo de oportunidad.

Cuando los empleados poseen registros con el campo Tipo de oportunidad correspondiente al valor seleccionado, pueden ver las etapas de ese proceso de ventas.

**9** Para introducir manualmente la traducción equivalente del nuevo proceso de ventas:

- a** Vuelva a la página Lista de procesos de ventas.
- b** En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.
- c** Haga clic en el enlace Editar del proceso de ventas.
- d** Introduzca el equivalente traducido en el campo Proceso de ventas y haga clic en Guardar.

**10** Para seleccionar el proceso de ventas predeterminado:

- a** En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas que desea utilizar como predeterminado.
- b** Haga clic en Editar.
- c** Seleccione la casilla de verificación Proceso de ventas predeterminado.
- d** Guarde el registro.

**NOTA:** { Ese es el proceso de ventas que se muestra en los registros o roles que no tienen ningún proceso de ventas enlazado.



**Para configurar las etapas de ventas de un proceso de ventas**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.
- 4 En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas.
- 5 Para configurar una etapa de ventas:
  - a En la página Etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desea editar.
  - b Proporcione la información necesaria en la página Editar etapa de ventas.

| Campo                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
| Probabilidad predeterminada  | <p>Porcentaje que determina la confianza de que el trato se cierre con los ingresos especificados en la fecha de cierre especificada. De forma predeterminada, la probabilidad se ajusta automáticamente según la etapa de ventas de la oportunidad. Los usuarios pueden suplantar manualmente este valor.</p> <p><b>Importante:</b> No configure ninguna otra etapa de ventas con probabilidad 0 o 100 excepto Cerrada/Perdida y Cerrada/Ganada. La modificación de las listas de opciones que se utilizan internamente en la aplicación Oracle CRM On Demand puede tener efectos negativos sobre la funcionalidad estándar.</p> |
| Orden                        | Secuencia de las etapas, tal como aparecen en la lista de opciones. Si añade una etapa de ventas, será necesario cambiar el orden de las siguientes etapas de ventas. De esta manera, podrá estar seguro de que la lista desplegable Etapa de ventas de las páginas de oportunidad muestra la información en el orden correcto.   |
| Marcar para traducción       | (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.   |
| Categoría de etapa de ventas | Nombre de la categoría de etapa de ventas a la que pertenece esta etapa de ventas.  |

- 6 Guarde el registro.
- 7 Para escribir manualmente la traducción equivalente de la nueva etapa de ventas:
  - a En la página Detalle de proceso de ventas, en la sección Etapa de ventas, haga clic en Mostrar lista completa.
  - b En la página Etapa de ventas, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma.
  - c Haga clic en el enlace Editar de la etapa de ventas.

**d** Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre de etapa de ventas y haga clic en Guardar.

**8** Guarde el registro.

### ***Para configurar la función de entrenamiento para las etapas de ventas***

**1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

**2** En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

**3** En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.

**4** En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

Si no selecciona el idioma principal de su compañía, la casilla de verificación Marcar para traducción no aparecerá y la aplicación no indicará los términos sin traducir que agregue aquí.

**5** En la página Lista de etapas de ventas, haga clic en el enlace de etapa de ventas (en la columna Etapa de ventas) para el que desea configurar la información de entrenamiento.

**6** Para hacer un campo obligatorio para esta etapa de ventas:

**a** En la barra de título Campos adicionales necesarios, haga clic en Nuevo.

**b** En la página Editar campo adicional necesario, seleccione el campo en la lista.

**c** Revise los consejos sobre introducción de valores predeterminados que aparece en pantalla e introduzca el valor predeterminado que desee (opcional).

Una vez introducido, el valor predeterminado se añade al registro sólo si ese campo está en blanco. Por ejemplo, si el registro ya tiene un valor Ingresos, la especificación de un valor predeterminado para Ingresos no provocará la sustitución del importe de ingresos ya guardado en el registro.

**d** Guarde el registro.

**7** Para añadir directrices sobre una etapa de ventas de forma que los empleados las revisen, como objetivos e hitos que se deben conseguir en la etapa:

**a** En la barra de título Pasos de tutorial del proceso, haga clic en Nuevo.

**b** En la página Edición del paso de guía del proceso, introduzca un número para indicar la secuencia de aparición de esta información.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad, podrán ver los primeros 10 pasos secundarios. Si añade más de 10, los empleados podrán ver la lista completa al hacer clic en el enlace Mostar lista completa.

**c** Para marcar la información para traducción, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

**d** Guarde el registro.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad para un registro de oportunidad con esta etapa de ventas, aparecerá esta información en su página Tutorial del proceso de ventas.

- 8** Para añadir adjuntos o direcciones URL para que los empleados accedan a los recursos adecuados para la etapa de ventas:

- a** En la barra de título Recursos útiles, haga clic en Añadir datos adjuntos o Añadir URL.
- b** En la página Editar datos adjuntos o Editar URL, introduzca la información.
- c** Guarde el registro.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Guía desde sus registros de oportunidad, aparecerá la lista de datos adjuntos o de direcciones URL enlazados a esta etapa de ventas en la página de guía del proceso de ventas.

- 9** Para definir tareas que se crean automáticamente cuando los empleados actualizan la etapa de ventas:

- a** En la barra de título Tareas automatizadas, haga clic en Nueva.
- b** En la página Editar tareas automatizadas, introduzca la información.

La información configurada aquí sirve como plantilla para cada tarea. La tarea recién creada se enlaza con esta oportunidad, de forma que aparece en la página Detalle de oportunidad además de en las listas de actividades adecuadas.

**NOTA:** Debe introducir un número en el campo Vencimiento para indicar el número de días para el vencimiento de la tarea desde su creación. Por ejemplo, si la tarea se ha creado el 6 de diciembre e introduce 10 en Vencimiento, la tarea aparecerá con una fecha de vencimiento 16 de diciembre en la lista de tareas del empleado.

Para el propietario, se aplica el siguiente comportamiento:

- La tarea se crea para todos los usuarios que tengan el rol seleccionado.
  - Si ningún usuario satisface el rol de equipo de ventas, la tarea se asigna al propietario de la oportunidad.
- c** Guarde el registro.

## Personalizar la lista de industrias de la compañía

Industria es un campo de lista de opciones en los registros de cuenta. Se utiliza para realizar el seguimiento del tipo de negocio de la cuenta. Puede agregar o quitar industrias o cambiar el nombre mostrado de las industrias de la lista. Esto le permite ajustar la lista de opciones de industrias para que coincida con la nomenclatura habitual de su compañía.

**NOTA:** El número de industrias que puede agregar a la lista no está limitado.

### *Para personalizar la lista de industrias de la compañía*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.
- 4 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.  
Si no selecciona el idioma principal de su compañía, la casilla de verificación Marcar para traducción no aparecerá y la aplicación no indicará los términos sin traducir que agregue aquí.
- 5 En la página Editar industria, rellene la información.  
**NOTA:** El Código SIC de la industria es uno de los campos de la página Editar industria. El sistema Standard Industrial Classification (SIC) consiste en una serie de códigos numéricos que clasifican todos los negocios según los tipos de productos o servicios que suministran. Los negocios implicados en la misma actividad, cualquiera que sea su tamaño o tipo de propiedad, tienen asignados el mismo código SIC. Los códigos SIC se desarrollaron con el objetivo de facilitar la recopilación, la tabulación y el análisis de los datos, y para promover la comparación en los análisis estadísticos.
- 6 Para introducir manualmente el equivalente traducido de la nueva industria:
  - a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma.
  - b Introduzca el equivalente traducido en el campo Nombre mostrado y haga clic en Guardar.
- 7 Guarde el registro.

## Herramientas de administración de datos

En la sección Herramientas de administración de datos de la Página inicial de administración, puede realizar las siguientes tareas:

- Importar y exportar los datos de la compañía. Para obtener más información, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421).
- Ver las solicitudes de eliminación de lotes. Para obtener más información, consulte [Página Cola de eliminación por lotes](#) (en la página 1620).
- Ver las solicitudes de asignación de libros por lotes. Para obtener más información, consulte [Página Cola de Libro de asignación por lotes](#) (consulte "[Página Cola de libros de asignación de lotes](#)" en la página 1621).
- Crear y administrar las colas de eventos de integración. Para obtener más información, consulte [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 1621).

## Herramientas de importación y exportación

En la página Herramientas de importación y exportación se encuentran disponibles varias utilidades que aumentan las facilidades de importación y exportación en Oracle CRM On Demand:

- **Asistente de importación.** Para obtener más información, consulte [Asistente de importación](#) (en la página 1603).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obtener más información, consulte [Utilidad de cliente de Oracle Data Loader On Demand](#) (consulte "[Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand](#)" en la página 1613).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obtener más información, consulte [Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (en la página 1618).
- **Servicios web de Oracle.** Para obtener más información, consulte [Integración de servicios web](#) (consulte "[Integrar servicios web](#)" en la página 1614).

Para obtener más información sobre la selección de un método de importación adecuado, consulte 1089184.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

El proceso de importación consta de los siguientes pasos:

- [Preparar la importación de datos](#) (en la página 1465)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Revisar el resultado de la importación](#) (en la página 1608)

También puede exportar datos desde Oracle CRM On Demand a archivos CSV. Para obtener más información sobre la exportación, haga clic en un tema:

- [Exportación de datos](#) (en la página 1610)
- [Revisar los resultados de la exportación](#) (en la página 1612)

### Antes de comenzar:

- Para importar datos, el rol debe incluir uno de los privilegios Importar administración o Importar información de marketing. El privilegio Importar administración le permite importar todos los tipos de registro, mientras que el privilegio Importar información de marketing sólo le permite importar cuentas, contactos y oportunidades potenciales.
- Si un usuario desea importar hasta 2000 contactos, debe activar el privilegio Importación personal para el rol del usuario. Este privilegio ofrece un mayor control sobre las importaciones de datos de un usuario. Para obtener más información sobre roles, consulte [Adición de roles](#) (consulte "[Añadir roles](#)" en la página 1298).
- Examine toda esta sección, así como las lecciones del tutorial sobre importación de registros, que le proporcionarán información adicional para la realización de importaciones (prácticas recomendadas).

**PRECAUCIÓN:** no es posible deshacer la importación de registros o realizar una eliminación global de registros. Por tanto, pruebe el procedimiento de importación con un archivo de 5-10 registros a fin de evitar la eliminación posterior de datos. Si la compañía va a importar un gran número de registros, asista a una sesión de formación sobre cómo importar datos o póngase en contacto con Atención al cliente. Para obtener información sobre esos recursos, haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de cada página de Oracle CRM On Demand.

- Para exportar datos, su rol debe incluir el privilegio de administrador de exportación.

Se pueden importar datos de archivos de valores separados por comas (CSV) para crear registros automáticamente en Oracle CRM On Demand. El tamaño de cada archivo CSV debe ser inferior a 20 MB. Para reducir el tamaño de los archivos, divida los registros en varios archivos o reduzca los datos eliminando columnas que no desea importar. Dispone de un ejemplo de archivo CSV en Oracle Data Loader On Demand Guide.

En esta tabla se describen los tipos de registro que puede crear con la importación de datos y el número de registros que puede importar cada vez que ejecute el proceso de importación.

| Tipo de registro           | Límite de registros en cada importación |
|----------------------------|---|
| Cuenta                     | 30000                                   |
| Equipo de la cuenta        | 50000                                   |
| Cita                       | 30000                                   |
| Contacto de cita           | 50000                                   |
| Usuario de citas           | 50000                                   |
| Activo                     | 80000                                   |
| Contacto (Administración)  | 30000                                   |
| Equipo del contacto        | 50000                                   |
| Campaña                    | 50000                                   |
| Destinatario de la campaña | 50000                                   |
| Registros del negocio      | 30000                                   |
| Oportunidad potencial      | 30000                                   |
| Nota                       | 50000                                   |
| Oportunidad                | 30000                                   |
| Producto de la oportunidad | 80000                                   |
| Producto                   | 80000                                   |
| Categoría de producto      | 30000                                   |
| Propiedad                  | 30000                                   |
| Solución                   | 50000                                   |
| Solicitud de servicio      | 30000                                   |
| Tarea                      | 30000                                   |
| Contacto de tarea          | 50000                                   |
| Usuario de tareas          | 50000                                   |

| Tipo de registro     | Límite de registros en cada importación |
|----------------------|---|
| Usuario              | 500                                     |
| Contacto de vehículo | 50000                                   |

En función de las soluciones específicas del sector que ha implementado, se pueden hacer disponibles los siguientes registros para importar:

| Tipo de registro                     | Límite de registros en cada importación |
|--------------------------------------|---|
| Asignación                           | 30000                                   |
| Solicitud                            | 30000                                   |
| Plan de negocio                      | 30000                                   |
| Siniestro                            | 30000                                   |
| Rol de contacto                      | 50000                                   |
| Licencia del contacto en esta región | 30000                                   |
| Cobertura                            | 30000                                   |
| Objetos personalizados               | 30000                                   |
| Daño                                 | 30000                                   |
| Concesionario                        | 80000                                   |
| Registro del negocio                 | 30000                                   |
| Cuenta financiera                    | 30000                                   |
| Titular de la cuenta financiera      | 30000                                   |
| Título de la cuenta financiera       | 30000                                   |
| Plan financiero                      | 30000                                   |
| Producto financiero                  | 30000                                   |
| Transacción financiera               | 30000                                   |
| Informe de auditoría de inventario   | 30000                                   |
| Período de inventario                | 30000                                   |
| Parte implicada                      | 30000                                   |
| Propiedad del seguro                 | 30000                                   |
| Solicitud de MDF                     | 30000                                   |
| Plan de mensajes                     | 30000                                   |

| Tipo de registro                          | Límite de registros en cada importación |
|---|---|
| Ítem del plan de mensajes                 | 30000                                   |
| Relaciones de ítem del plan de mensajería | 30000                                   |
| Respuesta del mensaje                     | 30000                                   |
| Objetivo                                  | 30000                                   |
| Socio                                     | 30000                                   |
| Cuenta del plan                           | 30000                                   |
| Contacto del plan                         | 30000                                   |
| Oportunidad del plan                      | 30000                                   |
| Póliza                                    | 30000                                   |
| Titular de la póliza                      | 30000                                   |
| Cartera                                   | 30000                                   |
| Lista de precios                          | 30000                                   |
| Ítem de línea de lista de precios         | 30000                                   |
| Renuncia de muestra                       | 30000                                   |
| Inventario de muestra                     | 30000                                   |
| Lote de muestra                           | 30000                                   |
| Transacción de muestra                    | 30000                                   |
| Firma                                     | 30000                                   |
| Producto con precios especiales           | 30000                                   |
| Solicitud de precios especiales           | 30000                                   |
| Ítem de transacción                       | 30000                                   |
| Vehículo                                  | 80000                                   |



## Acerca de países y asignación de direcciones

En la tabla siguiente se muestran:

### ■ Valores de lista de opciones para el campo País en Oracle CRM On Demand

Estos valores no se pueden editar. Para capturar todos los datos al importar los archivos, asegúrese de que los países coinciden exactamente con los nombres admitidos, incluidos el uso de mayúsculas y la puntuación. De lo contrario, no se podrá importar la información.

**NOTA:** dado que los valores de la lista de opciones de países tienen un límite de 30 caracteres, los nombres que excedan este límite se truncarán en la lista de opciones.

### ■ Asignaciones de direcciones por país

Al importar datos, es necesario configurar columnas para cada uno de los nueve campos de dirección que se utilizan en Oracle CRM On Demand. En la siguiente tabla se muestra cómo asignar los campos de dirección de cada país a los campos adecuados en Oracle CRM On Demand. La asignación correcta garantiza que se capturan todos los datos de los archivos en los campos correctos de la aplicación.

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1   | Address2    | Address3    | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos / Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|-------------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|---|
| EE.UU.                      | 8                | Número/ Calle | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal |           |   |
| Afganistán                  | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Albania                     | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Argelia                     | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Samoa Americana             | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Andorra                     | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Angola                      | 4                | Calle/ Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Anguila                     | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Antigua y Barbuda           | 4                |               |             |             | Ciudad |           |                  |               | Isla      | Apartado de correos                           |
| Argentina                   | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1      | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal       | Provincia | Apartado de correos/Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------------|-----------|---|
| Armenia                     | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Aruba                       | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |                     |           |   |
| Isla de Ascensión           | 5                | Dirección 1      | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Australia                   | 6                | Número/<br>Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Región    |   |
| Austria                     | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Azerbaiyán                  | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Bahamas                     | 6                | Dirección 1      | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código insular      | Isla      |   |
| Bahrein                     | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Bangladesh                  | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Barbados                    | 6                | Dirección 1      | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Bielorrusia                 | 6                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           | Código de clasificación                     |
| Bélgica                     | 6                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           | Código de clasificación                     |
| Belice                      | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |                     |           |   |
| Benín                       | 4                |                  |             |          | Ciudad |           |                  | Apartado de correos |           | Código de clasificación                     |
| Bermudas                    | 5                | Número/calle     | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Bután                       | 6                | Dirección 1      | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Bolivia                     | 4                | Calle/           | Dirección   |          | Ciudad |           |                  |                     |           |   |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1   | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal       | Provincia | Apartado de correos / Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------------|-----------|---|
|                             |                  | Número        | 2           |          | ad     |           |                  |                     |           |   |
| Bosnia y Hercegovina        | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Botsuana                    | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |                     |           | Apartado de correos                           |
| Isla Bouvet                 | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Brasil                      | 7                | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Territ. Brit. Océano Índico | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Brunéi Darussalam           | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Bulgaria                    | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Burkina Faso                | 4                |               |             |          | Ciudad |           |                  | Apartado de correos |           | Código de clasificación                       |
| Burundi                     | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |                     |           | Apartado de correos                           |
| Camboya                     | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Camerún                     | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |                     |           | Apartado de correos                           |
| Canadá                      | 6                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Cabo Verde                  | 4                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  |                     |           |   |
| Islas Caimán                | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| República Centroafricana    | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |                     |           | Apartado de correos                           |
| Chad                        | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |                     |           | Apartado de correos                           |

| País (valores no editables)  | Número de campos | Dirección 1   | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal       | Provincia | Apartado de correos/Código de clasificación |
|------------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------------|-----------|---|
| Islas del Canal              | 5                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Chile                        | 6                | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| China                        | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Isla de Pascua               | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Islas Cocos (Keeling)        | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Colombia                     | 7                | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |                     | Provincia | Código de clasificación                     |
| Comoras                      | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |                     |           | Apartado de correos                         |
| Congo                        | 3                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  |                     |           |   |
| Congo, República Democrática | 4                |               |             |          | Ciudad |           |                  | Apartado de correos |           | Código de clasificación                     |
| Islas Cook                   | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Costa Rica                   | 6                | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Croacia                      | 4                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Cuba                         | 4                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| Curaçao                      | 5                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       | Provincia |   |
| Chipre                       | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           |   |
| República Checa              | 6                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           | Código de clasificación                     |
| Dinamarca                    | 6                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal       |           | Código de clasificación                     |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1   | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos/ Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|---|
| Djibouti                    | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                          |
| Dominica                    | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| República Dominicana        | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Timor Oriental              | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Ecuador                     | 5                | Dirección 1   |             | Piso     | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Egipto                      | 6                | Dirección 1   |             | Distrito | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| El Salvador                 | 5                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Guinea Ecuatorial           | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                          |
| Eritrea                     | 3                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Estonia                     | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Etiopía                     | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                          |
| Islas Malvinas (Falkland)   | 3                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Islas Feroe                 | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Fiyi                        | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Finlandia                   | 6                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Código de clasificación                   |
| Francia                     | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Guayana Francesa            | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |

| País (valores no editables)   | Número de campos | Dirección 1   | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos / Código de clasificación |
|-------------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|---|
| Polinesia Francesa            | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Territorios Franceses del Sur | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Gabón                         | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado de correos                           |
| Gambia                        | 3                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Georgia                       | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Alemania                      | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Gana                          | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado de correos                           |
| Gibraltar                     | 3                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Grecia                        | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Groenlandia                   | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Granada                       | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Guadalupe                     | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Isla de Guam                  | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Guatemala                     | 4                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Guinea                        | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado de correos                           |
| Guinea-Bissau                 | 4                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Guayana                       | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |

| País (valores no editables)    | Número de campos | Dirección 1      | Address2    | Address3    | Ciudad      | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal       | Provincia           | Apartado de correos/Código de clasificación |
|--------------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------------|---------------------|---------------------|---|
| Haití                          | 6                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     | Código de clasificación                     |
| Islas Heard y McDonald         | 6                | Dirección 1      | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       | Provincia           |   |
| Santa Sede/Ciudad del Vaticano | 6                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     | Código de clasificación                     |
| Honduras                       | 7                | Calle/<br>Número | Dirección 2 | Piso        | Ciudad      |           |                  | Código postal       | Provincia           |   |
| Hong Kong                      | 7                | Número/<br>Calle | Dirección 2 | Distrito    | Ciudad      |           |                  |                     | Parte de territorio | Dirección                                   |
| Hungría                        | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     |   |
| Islandia                       | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     |   |
| India                          | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     |   |
| Indonesia                      | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     |   |
| Irán (República Islámica de)   | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     |   |
| Iraq                           | 6                | Dirección 1      | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       | Provincia           |   |
| Irlanda                        | 6                | Número/<br>Calle | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad      |           |                  |                     |                     | Provincia                                   |
| Israel                         | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       |                     |   |
| Italia                         | 6                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  | Código postal       | Provincia           |   |
| Costa de Marfil                | 4                |                  |             |             | Ciudad      |           |                  | Apartado de correos |                     | Código de clasificación                     |
| Jamaica                        | 6                | Número/<br>Calle | Dirección 2 |             | Ciudad      |           |                  |                     | Distrito            | Código de clasificación                     |
| Japón                          | 6                | Chome            | Ku          |             | Chi/<br>Gun |           |                  | Código postal       | Prefectura          |   |

| País (valores no editables)                      | Número de campos | Dirección 1  | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos/Código de clasificación |
|--|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|---|
| Jordania   | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Kazajistán                                       | 4                | Dirección 1  |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Kenia  | 4                |              |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Apartado de correos                         |
| Kiribati   | 4                | Dirección 1  |             |          | Ciudad |           |                  |               | Isla      |   |
| Corea  | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Kosovo   | 6                | Calle/Número | Dirección 2 | Distrito | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Corea, República democrática del pueblo de Corea | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Kuwait   | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Kirguizistán                                     | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Código de clasificación                     |
| Laos   | 5                | Número/Calle | 2           |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Letonia  | 5                | Calle/Número |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Código de clasificación                     |
| Líbano   | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Lesoto   | 3                |              |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado de correos                         |
| Liberia  | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Código de clasificación                     |
| Yamahiriya Árabe Libia                           | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Liechtenstein                                    | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Lituania   | 4                | Calle/Número |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |



| País (valores no editables)   | Número de campos | Dirección 1  | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos/Código de clasificación |
|-------------------------------|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|--|
| Luxemburgo                    | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Macao                         | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |  |
| Macedonia, Antigua Yugoslavia | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Código de clasificación                  |
| Madagascar                    | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Malawi                        | 3                |              |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                         |
| Malasia                       | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Maldivas                      | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Mali                          | 5                | Número/Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |               |           |  |
| Malta                         | 6                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Isla      |  |
| Islas Marshall                | 6                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Región    |  |
| Martinica                     | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Mauritania                    | 3                |              |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                         |
| Mauricio                      | 3                | Calle/Número |             |          | Ciudad |           |                  |               |           |  |
| Mayotte                       | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| México                        | 8                | Calle/Número | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  | Código postal | Región    | Colonia/Sección                          |
| Micronesia, Estados Federales | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |  |
| República de Moldavia         | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1   | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos / Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|---|
| Mónaco                      | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Mongolia                    | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Montenegro                  | 5                | Dirección 1   | Address2    |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Montserrat                  | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Marruecos                   | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Mozambique                  | 4                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Myanmar                     | 5                | Dirección 1   |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Municipio                                     |
| Namibia                     | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado de correos                           |
| Nauru                       | 3                |               |             | Distrito |        |           |                  |               |           | Apartado de correos                           |
| Nepal                       | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Países Bajos                | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Antillas Holandesas         | 5                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  |               | Isla      |   |
| Nueva Caledonia             | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Nueva Zelanda               | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Nicaragua                   | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Níger                       | 3                |               |             |          | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado de correos                           |
| Nigeria                     | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1  | Address2    | Address3    | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos/Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|--|
| Niue                        | 3                |              |             |             | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                         |
| Isla Norfolk                | 6                | Número/Calle | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Región    |  |
| Islas Marianas del Norte    | 6                | Número/Calle | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Región    |  |
| Noruega                     | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Código de clasificación                  |
| Omán                        | 4                |              |             |             |        |           |                  | Código postal | Región    | Apartado correos                         |
| Paquistán                   | 6                | Número/Calle | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Palaos                      | 6                | Número/Calle | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Región    |  |
| Autoridad Palestina         | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |  |
| Panamá                      | 5                | Dirección 1  |             |             | Ciudad |           |                  |               | Provincia | Código de clasificación                  |
| Papúa-Nueva Guinea          | 3                |              |             |             | Ciudad |           |                  |               | Provincia |  |
| Paraguay                    | 4                | Calle/Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  |               |           |  |
| Perú                        | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  |               |           | Código de clasificación                  |
| Filipinas                   | 7                | Calle/Número | Dirección 2 | Distrito    | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |  |
| Pitcairn                    | 1                |              |             |             |        |           |                  |               |           |  |
| Polonia                     | 4                | Calle/Número |             |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Portugal                    | 6                | Calle/Número | Dirección 2 | Piso        | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Puerto Rico                 | 5                | Dirección 1  |             |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           | URB                                      |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1  | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal  | Provincia | Apartado de correos/Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|----------------|-----------|---|
| Qatar                       | 3                |              |             |          | Ciudad |           |                  |                |           | Apartado de correos                         |
| Reunión                     | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           |   |
| Rumanía                     | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           |   |
| Federación Rusa             | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           | Código de clasificación                     |
| Ruanda                      | 3                |              |             |          | Ciudad |           |                  |                |           | Apartado de correos                         |
| Samoa                       | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  | Región    |   |
| San Marino                  | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           | Código de clasificación                     |
| Santo Tomé y Príncipe       | 5                | Número/Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |                |           |   |
| Arabia Saudí                | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           |   |
| Senegal                     | 3                | Calle/Número |             |          | Ciudad |           |                  |                |           |   |
| Serbia                      | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  | Provincia |   |
| Seychelles                  | 4                |              |             |          | Ciudad |           |                  |                | Isla      | Apartado de correos                         |
| Sierra Leona                | 5                | Número/Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |                |           |   |
| Singapur                    | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           |   |
| Eslovaquia (Rep. Eslovaca)  | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           | Código de clasificación                     |
| Eslovenia                   | 5                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal  |           |   |
| Islas Salomón               | 5                |              |             |          | Ciudad |           |                  | Código insular | Isla      | Apartado de correos                         |

| País (valores no editables)          | Número de campos | Dirección 1   | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos / Código de clasificación |
|--------------------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|---|
| Somalia                              | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Sudáfrica                            | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Georgia y las Islas Sándwich del Sur | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| España                               | 7                | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Sri Lanka                            | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| San Bartolomé                        | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Santa Helena                         | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| San Cristóbal y Nieves               | 5                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  |               | Isla      |   |
| Santa Lucía                          | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| San Martín                           | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| Saint Pierre y Miquelon              | 5                | Número/ Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |
| San Vicente y las Granadinas         | 4                | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Sudán                                | 4                |               |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Apartado de correos                           |
| Surinam                              | 3                | Calle/ Número |             |          | Ciudad |           |                  |               |           |   |
| Islas Svalbard y Jan Mayen           | 6                | Dirección 1   | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |   |
| Suazilandia                          | 4                |               |             |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           | Apartado de correos                           |
| Suecia                               | 5                | Calle/ Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |           |   |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1      | Address2    | Address3    | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos/Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|--|
| Suiza                       | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| República Árabe Siria       | 3                | Calle/<br>Número |             |             | Ciudad |           |                  |               |           |  |
| Taiwán                      | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Tayikistán                  | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| República Unida de Tanzania | 3                |                  |             |             | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                         |
| Tailandia                   | 7                | Dirección 1      | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |  |
| Togo                        | 3                |                  |             |             | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                         |
| Tokelau                     | 6                | Dirección 1      | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |  |
| Tonga                       | 4                |                  |             |             | Ciudad |           |                  |               | Isla      | Apartado correos                         |
| Trinidad y Tobago           | 5                | Número/<br>Calle | Dirección 2 | Piso        | Ciudad |           |                  |               |           |  |
| Túnez                       | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Turquía                     | 5                | Calle/<br>Número | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Turkmenistán                | 4                | Número/<br>Calle |             |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |
| Islas Turcas y Caicos       | 6                | Dirección 1      | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia |  |
| Tuvalu                      | 4                |                  |             |             | Ciudad |           |                  |               | Isla      | Apartado correos                         |
| Uganda                      | 3                |                  |             |             | Ciudad |           |                  |               |           | Apartado correos                         |
| Ucrania                     | 5                | Dirección 1      | Dirección 2 |             | Ciudad |           |                  | Código postal |           |  |

| País (valores no editables)                  | Número de campos | Dirección 1  | Address2    | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia       | Apartado correos/Código de clasificación |
|--|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------------|--|
| Emiratos Árabes Unidos                       | 3                |              |             |          |        |           |                  |               | Emirato         | Apartado correos                         |
| Reino Unido                                  | 7                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |                 | Provincia                                |
| Islas menores alejadas de los Estados Unidos | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia       |  |
| Uruguay                                      | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |                 |  |
| Uzbekistán                                   | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Oblast (región) |  |
| Vanuatu                                      | 3                |              |             |          | Ciudad |           |                  |               |                 | Apartado correos                         |
| Venezuela                                    | 6                | Calle/Número | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia       |  |
| Vietnam                                      | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |                 |  |
| Islas Vírgenes Británicas                    | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia       |  |
| Islas Vírgenes EE.UU.                        | 6                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Región          |  |
| Islas Wallis y Futuna                        | 6                | Dirección 1  | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal | Provincia       |  |
| Sáhara Occidental                            | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |                 |  |
| Yemen  | 3                | Calle/Número |             |          | Ciudad |           |                  |               |                 |  |
| Zambia                                       | 5                | Número/Calle | Dirección 2 |          | Ciudad |           |                  | Código postal |                 |  |
| Zimbabwe                                     | 5                | Número/Calle | Dirección 2 | Piso     | Ciudad |           |                  |               |                 |  |

### Abreviaturas válidas de territorio/estado de EE.UU.

En esta tabla se muestran los valores de la lista de opciones de EE.UU.

| Abreviaturas | Nombres completos    |
|--------------|----------------------|
| AK           | Alaska               |
| AL           | Alabama              |
| AR           | Arkansas             |
| AZ           | Arizona              |
| CA           | California           |
| CO           | Colorado             |
| CT           | Connecticut          |
| DC           | Distrito de Columbia |
| DE           | Delaware             |
| FL           | Florida              |
| GA           | Georgia              |
| HI           | Hawai                |
| IA           | Iowa                 |
| ID           | Idaho                |
| IL           | Illinois             |
| IN           | Indiana              |
| KS           | Kansas               |
| KY           | Kentucky             |
| LA           | Luisiana             |
| MA           | Massachusetts        |
| MD           | Maryland             |
| ME           | Maine                |
| MI           | Michigan             |
| MN           | Minnesota            |
| MO           | Misuri               |
| MS           | Misisipi             |
| MT           | Montana              |
| NC           | Carolina del Norte   |



| Abreviaturas | Nombres completos   |
|--------------|---------------------|
| ND           | Dakota del Norte    |
| NE           | Nebraska            |
| NH           | Nueva Hampshire     |
| NJ           | Nueva Jersey        |
| NM           | Nuevo México        |
| NV           | Nevada              |
| NY           | Nueva York          |
| OH           | Ohio                |
| OK           | Oklahoma            |
| OR           | Oregón              |
| PA           | Pensilvania         |
| PR           | Puerto Rico         |
| RI           | Rhode Island        |
| SC           | Carolina del Sur    |
| SD           | Dakota del Sur      |
| TN           | Tennessee           |
| TX           | Tejas               |
| UT           | Utah                |
| VA           | Virginia            |
| VT           | Vermont             |
| WA           | Washington          |
| WI           | Wisconsin           |
| WV           | Virginia Occidental |
| WY           | Wyoming             |

### Códigos de correo válidos en EE. UU.

La siguiente tabla contiene los tres códigos de estado oficiales asignados a los destinatarios de correo pertenecientes al ejército de EE. UU.

| Abreviaturas | Descripción |
|--------------|-------------|
|--------------|-------------|

| Abreviaturas                        | Descripción   |
|-------------------------------------|---|
| AE (códigos postales 09xxx)         | Fuerzas armadas, Europa. Este término engloba también a Canadá, Oriente Próximo y África. |
| AK (códigos postales 962xx - 966xx) | Fuerzas armadas, Pacífico.  |
| AA (códigos postales 340xx)         | Fuerzas armadas, América. Este término engloba también a Centro y Sudamérica.             |

## Abreviaturas válidas de territorio/estado de Canadá

En esta tabla se muestran las abreviaturas oficiales de las provincias de Canadá (campos de texto).

| Abreviaturas | Nombres completos         |
|--------------|---------------------------|
| AB           | Alberta                   |
| BC           | Colombia británica        |
| MB           | Manitoba                  |
| NB           | Nuevo Brunswick           |
| NF           | Terranova y Labrador      |
| NS           | Nueva Escocia             |
| NT           | Territorios del Noroeste  |
| NU           | Nunavut                   |
| ON           | Ontario                   |
| PE           | Isla del Príncipe Eduardo |
| QC           | Quebec                    |
| SK           | Saskatchewan              |
| YT           | Yukón                     |

## Acerca de duplicados de registros e ID externos

Al importar registros, puede elegir gestionar los registros duplicados de las siguientes maneras.

- Sin importar los duplicados
- Sobrescribiendo los valores existentes

**NOTA:** la opción de sobrescritura no está disponible si se importan tareas, citas y notas. Siempre se crean nuevos registros para estos tipos de registros.

- Creando registros adicionales para los duplicados (únicamente Contactos y Oportunidades potenciales)

Si decide sobrescribir los datos al importarlos, Oracle CRM On Demand se comprueba si el registro del en el archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand verificando los valores en los campos utilizados para comprobar registros duplicados. Si el registro es un duplicado, Oracle CRM On Demand actualiza los campos en el registro existente en Oracle CRM On Demand con los valores del registro que ha importando, excepto los campos que se utilizan para comprobar registros duplicados.

En varios tipos de registro, puede utilizar el campo ID externo o un conjunto de campos predefinido para comprobar si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand. Si utiliza ID externo como el campo para comprobar registros duplicados, al encontrar un registro duplicado, todos los campos del registro de Oracle CRM On Demand se actualizarán, excepto el campo ID externo. De forma similar, si utiliza un conjunto predefinido de campos para comprobar los registros duplicados, todos los campos que no se utilicen para esta comprobación, se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, en el tipo de registro Cuenta, puede utilizar el campo ID externo o una combinación de los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados. Si el registro del archivo es un registro duplicado, el registro existente en Oracle CRM On Demand se actualizará con los datos del archivo de importación de la siguiente forma:

- Si ha utilizado el campo ID externo para comprobar duplicados, todos los campos excepto éste se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.
- Si ha utilizado los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados, todos los campos excepto estos se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

### **Para actualizar registros**

- 1 Configure el archivo CSV con una columna para los códigos de ID externos o para todos los campos de comprobación de duplicados del tipo de registro.
- 2 Asegúrese de que los códigos de ID externos o los valores de los campos de comprobación de duplicados son exactamente los mismos que los valores de los registros existentes. Si va a utilizar códigos de ID externos, cada uno debe ser único en el sistema para que la actualización funcione.
- 3 Incluya, por lo menos, todos los campos necesarios en el archivo CSV de importación.
- 4 Seleccione la opción Sobrescribir reg. existentes en el paso 1 del Asistente de importación.
- 5 Asegúrese de asignar el campo ID externo o todos los campos de comprobación de duplicados en el paso de asignación de campos del Asistente de importación.
- 6 Lleve a cabo todos los pasos del Asistente de importación para importar los datos.

Si utiliza el Asistente de importación para actualizar los registros, sólo se sobrescribirán los campos que asigne en el paso de asignación de campos. Por tanto, si tiene campos que no necesita actualizar y no son necesarios para la comprobación de duplicados, no es necesario que asigne dichos campos.

Si existen ID externos y los han asignado durante el proceso de importación, la aplicación los utiliza para determinar si un registro es un duplicado. Cuando importe otros tipos de registros, puede utilizar estos ID externos como referencia, de manera que las asociaciones se traspasen a Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, si tiene una columna `account_id` en el archivo `cuenta.csv`, querrá asignarlo a ID exclusivo externo. Al importar los contactos, si el archivo `contactos.csv` contiene una columna `contact_id` (el ID exclusivo del contacto) y una columna `account_id` (una referencia a los ID del archivo `cuenta.csv`), debe asignar `contact_id` a ID exclusivo externo y `account_id` a ID externo de cuenta. Durante el proceso de importación, la aplicación comprueba el campo `account_id` en cada registro de contacto para determinar la cuenta existente y vincular la cuenta al contacto.

Si no existen ID externos o no asigna los ID externos del archivo a los campos de ID externos de la aplicación, la aplicación determina los duplicados mediante la comparación de determinados campos. En la siguiente tabla se muestran los campos utilizados para determinar los duplicados de registros:

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos  |
|------------------------|---|
| Usuario                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID de usuario</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Cuenta                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de cuenta y Ubicación</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Equipo de la cuenta    | Cuenta (Nombre de la cuenta o ID externo de cuenta) y Usuario (ID de usuario)   |
| Contacto               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre, Apellidos, N° de teléfono del trabajo y Correo electrónico</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean contactos a través de la interfaz de usuario.</p> |
| Equipo del contacto    | Contacto (Nombre del contacto o ID externo de contacto) y Usuario (ID de usuario)   |

| Registros de este tipo                  | Son duplicados si coinciden estos campos  |
|---|---|
| Categoría de producto                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de categoría</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Producto                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre del producto</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Oportunidad                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de la oportunidad y Cuenta (Nombre de la cuenta o ID externo de cuenta)</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Rol de contacto de oportunidad          | Nombre de oportunidad y Nombre completo del contacto  |
| Ingresos de productos de la oportunidad | ID externo (creado por otro sistema de software)<br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean ingresos de productos de la oportunidad a través de la interfaz de usuario.  |
| Campaña                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de origen</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Destinatario de la campaña              | Campaña (ID externo de campaña o ID de campaña), Contacto (Nombre completo del contacto o ID externo de contacto), Código fuente<br><br><b>NOTA:</b> debe proporcionar el nombre completo del contacto o el ID externo de contacto, no ambos.                                     |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos   |
|------------------------|--|
| Oportunidad potencial  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre, Apellidos, Compañía, N° de teléfono principal y Correo electrónico</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean pistas a través de la interfaz de usuario.</p> |
| Solicitud de servicio  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de SS</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Solución               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tratamiento</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Tarea                  | Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros)   |
| Contacto de la tarea   | ID externo de tarea, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto)  |
| Usuario de tareas      | ID externo de tarea, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario)   |
| Cita                   | Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros)   |
| Contacto de la cita    | ID externo de cita, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto)   |
| Usuario de citas       | ID externo de cita, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario)  |
| Nota                   | Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros)   |
| Activo                 | ID externo (creado por otro sistema de software)   |

| Registros de este tipo                | Son duplicados si coinciden estos campos   |
|---------------------------------------|--|
| Objetos personalizados:<br>01, 02, 03 | ID externo (creado por otro sistema de software)<br><br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario.   |
| Objeto personalizado 04 y superiores  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario. |
| Cartera                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número de cuenta y Producto</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Concesionario                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Vehículo                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ NIV</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Contacto de vehículo                  | Vehículo y Contacto  |

| Registros de este tipo          | Son duplicados si coinciden estos campos  |
|---------------------------------|---|
| Cuenta financiera               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuenta financiera</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                          |
| Título de la cuenta financiera  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de títulos de la cuenta financiera</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Plan financiero                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre del plan financiero</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                 |
| Titular de la cuenta financiera | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre del titular de la cuenta financiera</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Propiedad del seguro            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tipo</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                       |
| Transacción financiera          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID de transacción</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                          |



| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos   |
|------------------------|--|
| Producto financiero    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre del producto financiero</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Cobertura              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de cobertura</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Siniestro              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número de reclamación</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>           |
| Póliza                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número de póliza</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                |
| Titular de la póliza   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre del titular de la póliza</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Parte implicada        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de la parte implicada</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>    |

| Registros de este tipo   | Son duplicados si coinciden estos campos  |
|--|---|
| Daño   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del daño</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>              |
| Socio  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del socio y Ubicación</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Programa de socios   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de programa de socios</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Solicitud de precios especiales<br><br><b>NOTA:</b> en el Asistente de importación, este tipo de registro se muestra como Solicitud de SP. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de solicitud</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>          |
| Solicitud  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                       |
| Registro del negocio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                       |

| Registros de este tipo   | Son duplicados si coinciden estos campos   |
|--------------------------|--|
| Lista de precios         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de lista de precios</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>        |
| Asignación               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detalles del usuario</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>              |
| Perfil de intermediario  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de perfil de intermediario</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Acreditación             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                            |
| Inscripción en el examen | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Id</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                |
| Solicitud de MDF         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de solicitud</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>               |

| Registros de este tipo    | Son duplicados si coinciden estos campos  |
|---------------------------|---|
| Curso                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Examen                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Ítem del plan de mensajes | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Certificación             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Inscripción en el curso   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Id</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                 |
| Inventario de muestra     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de relación</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |

| Registros de este tipo     | Son duplicados si coinciden estos campos  |
|----------------------------|---|
| Período de inventario      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fecha de inicio</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>    |
| Cuenta del plan            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relación</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Objetivo                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de objetivo</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Solicitud de certificación | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Id</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                 |
| Lote de muestra            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número de lote</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>     |
| Ítem de transacción        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestra</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>            |

| Registros de este tipo               | Son duplicados si coinciden estos campos   |
|--------------------------------------|--|
| Transacción de muestra               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Licencia del contacto en esta región | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número del permiso de conducir</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>  |
| Plan de negocio                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del plan</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Informe de auditoría de inventario   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha del informe</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Producto con precios especiales      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de ítem</li> <li>OR</li> <li>ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de producto con precios especiales a través de la interfaz de usuario.</p> |

| Registros de este tipo                     | Son duplicados si coinciden estos campos  |
|--|---|
| Oportunidad del plan                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidad</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                  |
| Renuncia de muestra                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relación</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>           |
| Solicitud de acreditación                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Id</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                           |
| Relaciones de ítems del plan de mensajería | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                       |
| Plan de mensajes                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                       |
| Contacto del plan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre completo del contacto</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |

| Registros de este tipo            | Son duplicados si coinciden estos campos   |
|-----------------------------------|--|
| Ítem de línea de lista de precios | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ítem de línea</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (creado por otro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |

**PRECAUCIÓN:** Al actualizar los archivos, es recomendable asignar el ID externo o los demás conjuntos de campos para determinar los duplicados; si se asignan ambas cosas se corre el riesgo de sobrescribir los campos utilizados para la comprobación de duplicados que puede que no desee sobrescribir. Por ejemplo, si asigna ID externo, Nombre de la cuenta y Ubicación al actualizar los registros de cuentas y se encuentra un duplicado basado en el ID externo, Nombre de cuenta y Ubicación sobrescriben los valores existentes en la base de datos. Si no se encuentran duplicados basados en ID externo, el sistema busca duplicados basados en Nombre de la cuenta y Ubicación, y si los encuentra, sobrescribe el ID externo de la base de datos.

## Resumen de importación de cuenta e ID externo

Al importar cuentas, especifique cómo desea que la aplicación manipule los registros duplicados:

- **No importar duplicados**

Si se encuentran duplicados, el registro duplicado no se importa.

- **Sobrescribir registros existentes**

Si se encuentran duplicados, el registro existente se actualiza. Si se encuentra más de un duplicado, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

Después de seleccionar el comportamiento, tiene la opción de asignar campos, incluidos los dos ID externos disponibles con las importaciones de cuentas:

- **ID exclusivo externo.** Hace referencia al ID externo del registro actual que se va a importar. El ID exclusivo único afecta directamente a la comprobación de duplicados, tal como se describe en esta sección.

- **ID externo de cuenta principal.** Hace referencia al ID externo del registro principal del registro actual.

El comportamiento que rodea a cada ID externo es independiente de los demás.

### Situaciones de ID exclusivo externo

#### Situación A: No se ha asignado el ID exclusivo externo

La comprobación de duplicados se basa en Nombre de la cuenta y Ubicación. Si se encuentra un duplicado, el comportamiento se determina por la opción de comprobación de duplicados seleccionada.

#### Situación B: No se ha asignado el ID exclusivo externo

La función de importación primero intenta encontrar un registro duplicado utilizando el ID exclusivo externo.

- **Situación B1:** Se ha encontrado un único ID externo duplicado



Se han buscado duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación fuera del registro coincidente y se ha encontrado un duplicado, no se ha actualizado ni insertado ningún registro.

Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir reg. existentes, el registro se actualiza (incluidos Nombre de la cuenta y Ubicación).

Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

■ Situación B2: Se han encontrado varios ID externos duplicados

No se ha actualizado ni insertado ningún registro.

■ Situación B3: No se ha encontrado ningún ID externo duplicado

La función Importar busca ahora duplicados en función de Nombre de la cuenta y Ubicación.

■ Situación B3a: No se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación.  
Se ha insertado un registro.

■ Situación B3b: Se ha encontrado un único duplicado para Nombre de la cuenta y Ubicación  
Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir reg. existentes, el registro se actualiza *incluido el ID exclusivo externo*. Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualizan los registros.

■ Situación B3c: Se han encontrado varios duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación  
No se ha insertado ni actualizado ningún registro.

### **Situación C: No se ha asignado el ID exclusivo externo**

Nombre de la cuenta y la Ubicación se utilizan para realizar una comprobación de duplicados.

■ Situación C1: Se ha encontrado un único de Nombre de la cuenta y Ubicación.

Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir reg. existentes, se actualiza el registro.

Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

■ Situación C2: Se han encontrado varios Nombre de la cuenta y Ubicación.

No se ha actualizado ni insertado ningún registro.

■ Situación C3: No se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación

Se ha insertado un registro.

### **Situaciones de ID externo de cuenta principal**

El ID externo de cuenta principal sólo se utiliza para definir el registro de la cuenta principal asociada. No afecta a la comprobación de duplicados ni a las actualizaciones.

### **Situación A: No se ha asignado el ID externo de cuenta principal**

La función Importar utiliza el ID externo de cuenta principal *sólo* para determinar la Cuenta principal.

■ Situación A1: Varios registros coinciden con el ID externo de cuenta principal

La cuenta principal no está definida.

- Situación A2: Un único registro coincide con el ID externo de cuenta principal

La cuenta principal está definida.

- Situación A3: Ningún registro coincide con el ID externo de cuenta principal

La cuenta principal no está definida.

#### **Situación B: No se ha asignado el ID externo de cuenta principal**

La función Importar utiliza el Nombre principal de cuenta y la Ubicación de cuenta principal para determinar la Cuenta principal.

- Situación B1: Varios registros coinciden con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal.

La cuenta principal no está definida.

- Situación B2: Un único registro coincide con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal

La cuenta principal está definida.

- Situación B3: Ningún registro coincide con el Nombre de cuenta principal y la Ubicación principal

La cuenta principal no está definida.

## **Vincular registros durante la importación**

Cuando importe registros, puede que desee vincularlos a registros existentes en la base de datos. Por ejemplo, vincular un registro de contacto (Juan Sánchez) a un registro de cuenta (Reparaciones Sánchez).

Ya debe existir un registro en la base de datos para poder vincularlo a otro registro durante la importación. Por lo tanto, si tiene que importar varios tipos de registro, lo mejor es importarlos en el orden en que aparecen en la página Herramientas de importación y exportación. Por ejemplo, importe los registros de cuenta antes de importar los de contactos.

Es posible vincular registros durante la importación de dos maneras:

- Se indica el nombre del registro vinculado, o
- Se indica su código de ID externo.

En cualquiera de los casos, debe asegurarse de que el archivo CSV de importación incluye una columna que contiene datos.

## **Usar el nombre para vincular registros**

Para vincular registros indicando el nombre, incluya una columna en el archivo de importación para el nombre del archivo vinculado. Por ejemplo, para importar registros de contacto que están vinculados a cuentas:

- Añada una columna Nombre de cuenta al archivo de importación
- Rellene el nombre de la cuenta adecuada en cada registro de contacto
- Utilice el Asistente de importación para asignar la columna Nombre de cuenta al campo Cuenta del registro de contacto.

**NOTA:** si un registro de contacto se importa con una cuenta asociada que aún no existe en la base de datos, se puede crear una durante la importación. El registro de cuenta creado por el sistema utilizará la dirección

del contacto en las direcciones de facturación y envío de la cuenta. Para activar esta función, seleccione la opción **Crear registro asociado** en el paso 1 del Asistente de importación.

## Usar el ID externo para vincular registros

Puede importar un código de identificación único al campo ID externo de cada registro de la aplicación. Luego, puede utilizar el campo ID externo para crear enlaces entre los registros de las sucesivas importaciones.

Por ejemplo, un archivo CSV exportado de registros de contacto identifica una cuenta asociada para cada contacto. Cada cuenta se representa con un código numérico, no con un nombre, en una columna llamada Código de cuenta. Al importar estos registros, importe primero los registros de cuenta y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de la aplicación. A continuación, importe los registros de contacto y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de cuenta del registro de contacto de Oracle CRM On Demand para crear un vínculo entre los registros de cuenta y de contacto.

## Directrices de comprobación de datos

Compruebe los datos del archivo CSV antes de importarlo a Oracle CRM On Demand:

- 1 Compruebe las directrices correspondientes al tipo de campo de los datos. Consulte [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459).

- 2 Compruebe la información específica relacionada con cada tipo de registro que desee importar.

La lista desplegable de la página Herramientas de importación y exportación muestra la secuencia recomendada para la importación de registros. Los tipos de registro de la lista dependen de las soluciones específicas del sector que haya implementado; sin embargo, debe importar los tipos de registro en la secuencia mostrada en la lista.

**NOTA:** las directrices de comprobación de datos utilizan ejemplos relevantes para las instalaciones de Oracle CRM On Demand en EE.UU. y Canadá. Otras instalaciones específicas del sector pueden cambiar las listas predeterminadas de valores válidos, de modo que se diferencia de la información que se muestra en este tema. Por ejemplo, la lista de valores de estado o provincia válidos probablemente será diferente para instalaciones fuera de EE.UU. y Canadá. Además, los valores válidos pueden ser diferentes, en función de los idiomas admitidos.

Oracle CRM On Demand determina el orden de los campos en el archivo CSV de exportación y puede cambiarlo en cualquier momento. Por lo tanto, no confíe en que los campos del archivo CSV de exportación estén en un orden concreto. El cambio de nombre de iTAG o de los valores de nombre de campo no afecta al orden de los campos en el archivo de exportación. Si desea más control del orden de los campos, considere el uso de los servicios web de Oracle.

## Directrices de tipo de campo para importar datos

Asegúrese de que los datos que desea importar cumplen las especificaciones del tipo de campo. Los tipos de campo descritos en este tema son:

- Texto
- Lista de opciones

- Número
- Entero
- Moneda
- Porcentaje
- Casilla de verificación
- Correo electrónico
- Teléfono
- Fecha/Hora
- Fecha

### Texto

Cada campo de texto de Oracle CRM On Demand tiene una longitud máxima. Los caracteres que superen el límite no se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de correo electrónico de resultados de la importación advierte sobre ello.

**CONSEJO:** Compare la longitud de los datos que desea importar con la longitud permitida. (Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo y utilice la función adecuada para determinar el valor más largo de una columna). Cuando los datos superan el límite, se pueden importar a un campo personalizado, dividirlos en dos campos diferentes o abreviar algunos datos para que no superen la longitud máxima admitida por el destino.

### Lista de opciones

Los campos de lista de opciones permiten al usuario seleccionar un valor para un campo de entre una lista de valores. Durante el proceso de importación, puede especificar si desea añadir nuevos valores de lista a la aplicación desde el archivo CSV o no añadirlos.

**NOTA:** Si la configuración de idioma del usuario es la misma que la de la compañía, siempre verán la opción de valores de la lista de opciones. Si el idioma del usuario es diferente al de la compañía, no verán esa opción. Por ejemplo, si el idioma de la compañía es el francés, un usuario con una configuración de idioma de francés puede ver esa opción; sin embargo, otro usuario de la misma compañía con la configuración de idioma de inglés no la verá.

Si decide no añadirlos, sólo se importarán los valores de lista de opciones que coincidan exactamente con los existentes en la aplicación. (Los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas). Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

El administrador de la compañía puede cambiar los valores de lista de opciones de los campos, salvo contadas excepciones. Para conocer dichas excepciones, consulte las directrices del tipo de registro que desea importar.

**NOTA:** Si ha seleccionado la opción de añadir nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

### *Para comparar los datos de del archivo con los valores válidos de la aplicación*

**1** Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo.

**CONSEJO:** Si abre el archivo en Microsoft Excel, puede utilizar la función Autofiltro para ver los valores que aparecen en determinadas columnas del archivo.

- 2 Compare los valores del archivo con los valores válidos de Oracle CRM On Demand mediante una de las siguientes acciones:
  - Si es usted un administrador, haga clic en el vínculo global Administrador de la aplicación y diríjase a la página Configuración de campos que contiene el campo cuyos valores desea comparar.
  - En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha adecuada y seleccione un registro. En la página Editar, haga clic en la lista desplegable correspondiente al campo que desea comprobar y compare estos valores con los datos.

**CONSEJO:** Si decide limitar la importación de datos *sólo* a aquellos valores que coincidan con los existentes, asegúrese de que todos los valores importados coincidan con un valor existente. Para que se dé una coincidencia, las mayúsculas y minúsculas deben ser iguales. Puede cambiar los datos en el archivo de importación para que coincidan con los valores válidos, o bien puede añadir valores de lista de opciones a la aplicación (consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#)). (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 1167)

## Número

Los datos para importar pueden ser cualquier número entre -2.147.483.648 y 2.147.483.647. Los puntos y las cifras que hay a la derecha del símbolo decimal se ignoran (*no* se aplica redondeo). Por ejemplo, todos estos valores aparecen como 1.234 en la aplicación:

1234  
1.234  
1234,9

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importa al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos numéricos se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1,234).

## Entero

Los enteros pueden ser cualquier número comprendido entre - 2147483648 y 2147483647.

## Moneda

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Los datos para importar pueden ir precedidos de \$ o de otro carácter de moneda. Se aceptan los números negativos.

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor es demasiado largo, el dato *no* se importa al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de moneda se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: \$1,000,000.00).

### Porcentaje

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Se aceptan los números negativos. Los datos para importar pueden ir precedidos o seguidos del carácter %; el número de espacios entre el número y dicho carácter es indiferente. Por ejemplo, todos estos valores aparecerán como 1.234,36% en la aplicación:

1234.36  
1,234.36  
1234.35678  
1234.36%  
1,234.36 %

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importará al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de porcentaje se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1.234,36% (con puntos y seguido por el carácter %)).

### Casilla de verificación

Una casilla de verificación sólo tiene dos valores: activada o desactivada. En la siguiente tabla se muestran los valores que se pueden utilizar en la importación de datos. Esos valores no distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que la aplicación reconoce “verdadero”, “v”, etc.

| La casilla de verificación está activada | La casilla de verificación está en blanco (no está activada) |
|--|--|
| 1  | 0  |
| S  | N  |
| Sí                                       | No   |
| V  | F  |
| Verdadero                                | Falso  |
| Marcado                                  | Desactivada  |

Todos los demás valores de los datos importados establecerán el campo como desactivado en la aplicación. El mensaje de resultado de la importación *no* advierte sobre ello.

Cuando realice la importación en un idioma distinto, debe utilizar los equivalentes traducidos de los valores en las tablas. Sin embargo, la aplicación aceptará los valores en las dos primeras filas de la tabla, independientemente del valor del idioma: S, N, 1, 0.

**CONSEJO:** Compruebe los valores que se espera que activen la casilla de verificación pero que no son reconocidos como tales durante la importación. Conviértalos en V antes de la importación.

Durante el proceso de importación, si un campo de casilla de verificación del tipo de registro que se está importando no está asignado a un campo del archivo de importación, el valor de establecerá como desactivado en todos los registros importados.

## Correo electrónico

Si los datos de importación no se ajustan a un formato concreto, los datos del campo no se importarán. Los siguientes criterios se consideran no válidos:

- Los datos de correo electrónico no pueden comenzar ni terminar con una arroba (@) ni con un punto (.). Ambos símbolos deben estar rodeados por caracteres alfanuméricos. Por ejemplo, los siguientes valores no son válidos:
  - a@.
  - @a.
  - @.a
  - a@a.
  - a@.a
  - @a.a
- Cadena vacía
- Cadena demasiado larga
- Sin caracteres delante de la arroba @, por ejemplo: @riqhtequip.com
- Sin arroba @, por ejemplo: isampleriqhtequip.com
- Sin punto (.), por ejemplo: isample@riqhtequipcom
- Sin dominio, por ejemplo: isample@
- Sin sufijo de dominio, como "com", por ejemplo: isample@riqhtequip
- Varias arrobas (@), por ejemplo: isample@@riqhtequip.com
- Varios puntos seguidos (.), por ejemplo: isample@riqhtequip..com
- Espacios en la cadena, por ejemplo: isa mple@riqhtequip
- Otros caracteres distintos a los siguientes en la parte local de la dirección de correo electrónico:
  - Letras en mayúsculas y minúsculas (con distinción entre mayúsculas y minúsculas)
  - Dígitos de 0 a 9
  - Los caracteres ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Cualquier carácter especial en el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico. Entre los caracteres especiales se incluyen: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ()

El mensaje de correo electrónico acerca de los resultados de la importación le advierte cuando los datos del campo no se han importado debido a un formato incorrecto.

## Teléfono

A la hora de importar números de teléfono se aplican las mismas reglas de formato que para introducirlos. Los datos en un formato reconocido de número de teléfono se convierten en un formato coherente en la aplicación.

Las reglas de longitud de campo que se aplican a los campos de texto se aplican también a los campos de número de teléfono. Más concretamente, si la longitud de los datos de importación supera el límite del campo de la aplicación, los caracteres que superan el límite *no* se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

## Fecha/Hora

Los datos para importar pueden contener diferentes representaciones de la fecha y hora. Como parte del proceso de importación, seleccione el formato utilizado en el archivo CSV.

Independientemente del formato importado, los campos de Fecha/hora se representan con un formato común en la aplicación, por ejemplo 19/01/1964 12:15 pm). El formato utilizado para mostrar los datos está determinado por la configuración regional del usuario, que se muestra en la página Detalles personales.

Se supone que los valores de fecha y hora son correctos para la zona horaria de la persona que realiza la importación, tal como se especifica en la página Detalles personales de la aplicación. Sin embargo, una vez importadas las fechas y horas, los usuarios que visualicen los datos en una zona horaria diferente los verán ajustados a su zona horaria.

**CONSEJO:** Asegúrese de que la zona horaria de la persona que realiza la importación coincide con la zona horaria de las fechas y horas del archivo de datos para importar. Por ejemplo, si las fechas y horas especificadas en el archivo son relativas a la hora del Pacífico de EE.UU. y los datos son importados por un usuario con la hora de la costa este de EE.UU., todos los valores de tiempo serán incorrectos en tres horas. La solución consiste en que el usuario establezca temporalmente la zona horaria como la hora del Pacífico para realizar la importación, para que las horas sean correctas. Asegúrese de conocer la zona horaria de las fechas y horas del archivo para importar antes de comenzar el proceso. Tenga en cuenta que es muy frecuente que las fechas y horas de los archivos de datos CSV se indiquen en la hora del meridiano de Greenwich (GMT); compruebe este punto antes de comenzar la importación.

### ■ Acerca de las fechas en el tipo de campo Fecha/Hora

Al ejecutar el Asistente de importación, se requiere que especifique si los datos contienen fechas con el mes (MM) en primer lugar o el día (DD) en primer lugar. Si se especifica primero el mes, se admiten los siguientes formatos:

MM/DD/AA  
MM/DD/AAAA  
MM/DD (se usa de manera predeterminada el año en curso)

Si se especifica primero el día, se admiten los siguientes formatos:

DD/MM/AA  
DD/MM/AAAA  
DD/MM (se usa de manera predeterminada el año en curso)

También puede especificar el formato de los datos para importar: AAAA-MM-DD

En todos estos formatos, MM y DD pueden contener un 0 cuando el día o el mes son de una sola cifra, pero no es obligatorio.

**NOTA:** Actualmente, *no* se admiten las fechas en formato DD-MMM-YY o DD-MMM-YYYY.

### ■ Acerca de las horas en el tipo de campo Fecha/Hora

También se pueden especificar horas en los datos para importar. Para especificar una hora con la fecha, incluya un espacio después de la fecha y, a continuación, la hora. Si no se especifica ninguna hora con la fecha, la hora se establece como las 00:00:00 (medianoche). Se admiten los siguientes formatos de hora:

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM  
(HH24 representa la hora en forma 24 horas y AM indica a.m. o p.m. si HH está en formato de 12 horas)



MM y SS se pueden omitir; en ese caso el valor se establece como 00 al importar. HH, MM y SS pueden comenzar con 0 cuando el valor es de una sola cifra, pero no es obligatorio.

**NOTA:** Independientemente de la opción de formato de fecha/hora seleccionada durante la importación, el proceso de importación admite valores de tiempo en formato de 24 horas. Por ejemplo, si selecciona el formato predeterminado de Canadá (hh:mm:ss AM/PM) y su archivo muestra un valor de 15:00:00, los datos se importan como 3:00:00 PM.

## Fecha

Los campos de tipo fecha de la aplicación no permiten especificar horas, sólo permiten introducir y mostrar fechas. Al importar a estos campos, los formatos de importación válidos son los mismos que para los campos de Fecha/hora. Sin embargo, *no* se debe especificar la hora en los datos de importación. Las horas especificadas se ignoran al importar.

Independientemente del formato importado, los campos de fecha se representan con un formato común en la aplicación, por ejemplo 12/18/2003).

## Acerca de los campos necesarios

Si se ha designado un campo como necesario, ya sea de manera predeterminada o por el administrador, el registro entero será rechazado si no se asignan los campos necesarios a columnas del archivo CSV. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

**CONSEJO:** Examine los campos del tipo de registro que va a importar para determinar cuáles son necesarios. Asegúrese de que los datos para importar contienen un valor válido para todos estos campos.

## Acerca de campos de sólo lectura

Durante una importación, los campos de sólo-lectura se comportan de la siguiente manera:

- Si un campo de sólo lectura tiene una lista de opciones, los valores de la lista de opciones deben coincidir completamente para que se importen.
- Si tiene acceso de sólo-lectura a un campo, no puede importar datos a ese campo.

## Preparar la importación de datos

Antes de empezar a importar datos en Oracle CRM On Demand, debe determinar primero qué método de importación desea utilizar. Para obtener más información sobre la selección del método de importación adecuado, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421). Por ejemplo, la utilidad Oracle Data Loader On Demand sólo admite tipos de registro específicos. Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. También se recomienda leer el siguiente tema antes de realizar una importación: Antes de importar datos.

Es posible que tenga que editar los datos del archivo CSV o personalizar Oracle CRM On Demand para tener la seguridad de que todos los datos del archivo se importan. Para determinar si eso es necesario, antes de comenzar a importar realice las siguientes acciones:

- Determine los tipos de registro que desea importar.

Puede que desee importar tipos de registro diferentes, por ejemplo, pistas, cuentas, contactos y notas. Se debe importar un tipo de registro cada vez y seguir la secuencia recomendada para la importación.

Por ejemplo, si tiene un archivo que contiene una lista de los contactos y otro los contactos, primero deseará importar las cuentas y luego los contactos para mantener las relaciones configuradas entre esos tipos de registro.

El orden de la secuencia se muestra en la interfaz de usuario en la página Herramientas de importación y exportación.

- Compruebe los datos del archivo para asegurarse de que:

- El uso de mayúsculas, abreviaturas y la ortografía con coherentes

Los valores de texto se importan exactamente tal y como aparecen en el archivo CSV. Por lo tanto, las diferencias en el uso de mayúsculas pueden dar lugar a que se creen registros adicionales, cuando eso no es lo que se desea. Por ejemplo, todos estos valores para nombres de cuenta darían lugar a nuevos registros: ABC, abc, A.B.C.

Además, dado que dos registros de cuenta se reconocen como idénticos si el nombre de la cuenta y la ubicación son idénticos, las direcciones se deben escribir correctamente y hacer un uso de mayúsculas y abreviaturas idéntico para impedir que se creen registros adicionales. Por ejemplo, todos estos registros **no** se considerarían idénticos:

ABC, Avenida de América 111

ABC, Avda. de América 111

ABC, Avda de América 111

ABC, Avenida de américa 111

- No excede la longitud máxima permitida
- Se ajusta a los requisitos de formato de ese campo

Para obtener más información, consulte [Directrices de comprobación de datos](#) (en la página 1459).

- Compruebe la aplicación para determinar qué campos son obligatorios para el tipo de registro que desea importar.

Deberá asignar datos del archivo CSV a todos los campos requeridos. De lo contrario, se rechazará el registro. Para determinar los campos obligatorios, consulte la página Editar del tipo de registro que desea importar. Los campos obligatorios se muestran en texto rojo.

- Añada campos a la aplicación si desea importar datos que no se asignen a los campos predeterminados de ésta.

Durante el proceso de importación, debe hacer coincidir cada campo del archivo con un campo existente de la aplicación para capturar esos datos. Si el rol incluye el privilegio Personalizar la aplicación, puede crear campos nuevos (personalizados) en Oracle CRM On Demand y realizar la asignación a los campos existentes. Para obtener instrucciones, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).

- Si es necesario, configure valores de lista de opciones.

Durante el proceso de importación, puede especificar cómo desea que la aplicación trate los valores de lista de opciones del archivo CSV que no coinciden con los valores de lista de opciones existentes en la aplicación.

- Agréguelos a la aplicación como nuevos

**NOTA:** Para ver los cambios de los valores de lista de opciones en la aplicación, puede que tenga que cerrar la sesión e iniciarla de nuevo.

- No los añada (capture sólo los valores que coincidan y deje el resto en blanco)

Si desea utilizar los valores de lista de opciones que existen en la aplicación e importar únicamente los datos que coincidan con ellos, verifique que los valores de lista de opciones coinciden exactamente, incluida la ortografía y el uso de mayúsculas (los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas).

Algunos valores de lista de opciones no se pueden cambiar y unos pocos no siguen este comportamiento. Consulte [Directrices de comprobación de datos](#) (en la página 1459) y revise las directrices aplicables al tipo de registro que desea importar.

- Seleccione el formato de hora correcto.

Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo:

- Si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM.
- Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 1167)
- [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 1421)

Para obtener más información sobre la preparación de la importación de datos, consulte 565278.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

## Campos de cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Cuenta predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---|---------------|-----------------|-------------|
|---|---------------|-----------------|-------------|

| Cuenta predeterminada: Nombre del campo                    | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Moneda de la cuenta  | Lista de opciones | 15              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.  |
| Nombre de la cuenta  | Texto             | 100             | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Por lo tanto, antes de realizar la importación asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.  |
| Tipo de cuenta   | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Competencia, Cliente, Socio y Cliente potencial  |
| Ingresos anuales   | Moneda            | 15              | Ninguno   |
| Dirección de facturación 2, 3                              | Texto             | 100 cada uno    | Ninguno   |
| Dirección de facturación 1                                 | Texto             | 200             | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).   |
| Ciudad de facturación                                      | Texto             | 50              | Ninguno   |
| País de facturación  | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)). |
| Apartado de correos/Código de clasificación de facturación | Texto             | 30              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte <a href="#">Acerca de países y asignaciones de direcciones</a> (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 1425)).  |
| Provincia de facturación                                   | Texto             | 50              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de   |

| Cuenta predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
|   |                   |                 | territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)).  |
| Estado de EE.UU. de facturación         | Lista de opciones | 2               | Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo.   |
| Código postal de facturación            | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Frecuencia de visita                    | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.  |
| Descripción                             | Texto             | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a los 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.   |
| ID exclusivo externo                    | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Nombre Furigana                         | Texto             | 100             | El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).  |
| Nº de identificación hospitalaria       | Texto             |                 | Número de industria sanitaria. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Industria                               | Lista de opciones | 50              | La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo. Como alternativa, el administrador de Oracle CRM On Demand de su compañía puede crear un campo de cuenta personalizado que contenga los valores válidos esperados en los datos de importación. De esta manera, podría importar los datos en ese campo personalizado en lugar de hacerlo en este campo.<br><br>Valores válidos predeterminados: Automotriz, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, |

| Cuenta predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
|   |                   |                 | Fabricación, Otros, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.   |
| Tipo de influencia                      | Texto             | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.   |
| ID de integración                       | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Fecha de última visita                  | Fecha/hora UTC    | 7               | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Ubicación                               | Texto             | 50              | <p>En la mayoría de los casos, este campo no se utiliza para determinar la duplicación de registros. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de duplicados de registros e ID externos</a> (en la página 1442).</p> <p>Por ejemplo, para distinguir entre oficinas centrales y sucursales de la cuenta XYZ, la aplicación comprueba el nombre de la cuenta y la ubicación para determinar si el registro es un duplicado.</p> |
| Nº Fax principal                        | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Teléfono principal                      | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Potencial del mercado                   | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.   |
| Segmento de mercado                     | Texto             | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar este texto.   |
| Cuota de mercado                        | Número            | 22              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |

| Cuenta predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------------|-----------------|---|
| Modificado por                          | No aplicable            | No aplicable    | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.   |
| Número de empleados                     | Entero                  | No aplicable    | Ninguno   |
| Número de médicos                       | Número                  | No aplicable    | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Propietario                             | Correo electrónico      | 50              | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo del propietario              | Texto                   | 30              | Ninguno   |
| Cuenta principal                        | Texto                   | 100             | Debe ser un nombre de cuenta válido.  |
| ID externo de cuenta principal          | Texto                   | 30              | Ninguno   |
| Ubicación de cuenta principal           | Texto                   | 50              | Ninguno   |
| Socio                                   | Casilla de verificación | No aplicable    | Indicación de que la cuenta es un socio.  |
| Prioridad                               | Lista de opciones       | 30              | Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto   |
| Compañía que cotiza en bolsa            | Casilla de verificación | No aplicable    | Este campo se debe definir con la región activada si se trata de una compañía pública (por contraposición a privada).   |

| Cuenta predeterminada: Nombre del campo              | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------------|-----------------|---|
| Reasignar cuenta                                     | Casilla de verificación | No aplicable    | Indicación de que la cuenta se debe asignar de nuevo. Cuando se importa, se desencadenan las reglas de asignación automática para este registro de cuenta, si el administrador o el gerente de la compañía han configurado esta función.  |
| Referencia   | Casilla de verificación | No aplicable    | Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales.  |
| Referencia desde                                     | Fecha                   | No aplicable    | Ninguno   |
| Zona   | Lista de opciones       | 25              | Valores válidos predeterminados: Este, Oeste y Central  |
| DIRIGIR  | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de opciones.  |
| Dirección de envío 1                                 | Texto                   | 200             | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).   |
| Dirección de envío 2, 3                              | Texto                   | 100 cada uno    | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).   |
| Ciudad de envío                                      | Texto                   | 50              | Ninguno   |
| País de envío  | Lista de opciones       | 30              | Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)). |
| Apartado de correos/Código de clasificación de envío | Texto                   | 30              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte <a href="#">Acerca de países y asignaciones de direcciones</a> (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la   |



| Cuenta predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
|   |                   |                 | página 1425)).   |
| Provincia de envío                      | Texto             | 50              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)). |
| Estado de EE.UU. de envío               | Lista de opciones | 2               | Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo.  |
| Código postal de envío                  | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Campaña fuente                          | Lista de opciones | 30              | La campaña que ha generado la cuenta.  |
| Estado                                  | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de opciones.   |
| Territorio                              | Texto             | 255             | Ninguno  |
| Sitio Web                               | Texto             | 100             | No se realiza comprobación de formato (excepto en lo referente a la longitud) en los datos importados de este campo.   |
| Ventas año corriente                    | Número            | 22              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |

## Campos de equipo de la cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el

tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de equipo de cuenta predeterminado | Tipo de campo     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Acceso a cuenta                                    | Lista de opciones | 15              | Valores válidos predeterminados: Completo, Sólo lectura, Editar, Propietario.<br><br>No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Ubicación de la cuenta                             | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Nombre de la cuenta                                | Texto             | 100             | Ninguno   |
| Acceso del contacto                                | Lista de opciones | 15              | Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso.<br><br>No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.     |
| Acceso a las oportunidades                         | Lista de opciones | 15              | Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso.<br><br>No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.     |
| Rol de equipo                                      | Texto             | 20              | Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro  |
| ID de usuario                                      | Texto             | 50              | Ninguno   |
| ID externo de cuenta                               | Texto             | 30              | Ninguno   |
| ID externo de usuario                              | Texto             | 30              | Ninguno   |

## Campos de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de acreditación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de acreditación predeterminado | Tipo de campo     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Tarifa de acreditación                          | Moneda            | 22              | Ninguno.  |
| ID de acreditación                              | Texto             | 50              | Se recomienda que el identificador interno para la acreditación sea único.  |
| Disponible desde                                | Fecha             | 7               | Ninguno.  |
| Disponible hasta                                | Fecha             | 7               | Ninguno.  |
| Compañía  | Texto             | 50              | Ninguno.  |
| Contacto  | Lista de opciones | 15              | Utilice este campo si el contacto de la acreditación ya está en Oracle CRM On Demand.   |
| Descripción                                     | Texto             | 250             | Ninguno.  |
| Correo electrónico                              | Texto             | 40              | Dirección de correo electrónico para el contacto de la acreditación.  |
| Nombre  | Texto             | 50              | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.     |
| Apellidos                                       | Texto             | 50              | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Nombre  | Texto             | 50              | Se recomienda que el nombre de la acreditación sea único.   |
| Objetivo  | Lista de opciones | 50              | Ninguno.  |
| Propietario                                     | Lista de opciones | 15              | Ninguno.  |
| Opciones de pago                                | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.                     |
| Teléfono  | Teléfono          | 50              | Número de teléfono del contacto de la acreditación.   |

|                                 |                         |     |  |
|---------------------------------|-------------------------|-----|--|
| Producto principal              | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Categoría de producto principal | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Renovable                       | Casilla de verificación | 1   | Ninguno.   |
| Estado                          | Lista de opciones       | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.                    |
| Tipo                            | Lista de opciones       | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Ventas, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad. |
| Validez (en meses)              | Número                  | 22  | Ninguno.   |
| Sitio web                       | Texto                   | 100 | URL de una página que contiene información adicional de la acreditación.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Campos de acreditación](#) (en la página 470)

## Campos de solicitud de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de solicitud para la acreditación del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de solicitud de acreditación predeterminado | Tipo de campo     | Longitud máxima | Comentarios |
|--|-------------------|-----------------|-------------|
| Fecha de acreditación  | Fecha             | 7               | Ninguno.    |
| Nombre de acreditación                                       | Lista de opciones | 15              | Ninguno.    |

|                        |                         |     |  |
|------------------------|-------------------------|-----|--|
| Número de acreditación | Texto                   | 50  | Normalmente, los números de acreditación son únicos.   |
| Estado de acreditación | Lista de opciones       | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado.  |
| Descripción            | Texto                   | 250 | Ninguno.   |
| Fecha de vencimiento   | Fecha                   | 7   | Ninguno.   |
| Objetivo               | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Propietario            | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Nombre del socio       | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Plan                   | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Renovable              | Casilla de verificación | 1   | Ninguno.   |
| Fecha de solicitud     | Fecha                   | 7   | Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de asignaciones: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar asignaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Asignación predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--|---------------|-----------------|-------------|
|--|---------------|-----------------|-------------|

| Asignación predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|---------------|-----------------|--|
| Tipo de asignación                         | Texto         | 30              | Ninguno  |
| Cantidad asignada                          | Número        | 22              | La cantidad de producto que el administrador asigna al representante de ventas.                          |
| Fecha de finalización                      | Fecha/Hora    | 7               | La última fecha en que se puede desembolsar el producto.   |
| Cantidad máxima                            | Número        | 22              | La cantidad de producto que el representante de ventas puede distribuir en un momento dado a un cliente. |
| Ordenar por                                | Número        | 22              | El orden en que el usuario puede ver los productos en la lista.  |
| Muestra                                    | Texto         | 15              | El nombre de producto asociado con la asignación.  |
| Fecha de inicio                            | Fecha/Hora    | 7               | La fecha en que comienza la distribución.  |
| Detener indicador de muestreo              | Booleano      | 1               | Cuando este campo está seleccionado, indica que el producto no se puede desembolsar.                     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

### Campos de solicitudes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de solicitudes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solicitud predeterminada Nombre del campo     | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|---------------|-----------------|---|
| Dirección 1                                   | Varchar       | 200             | La calle y número de la dirección de la empresa desde la que se realiza la solicitud. |
| Dirección 2                                   | Varchar       | 100             | Ninguno   |
| Dirección 3                                   | Varchar       | 100             | Ninguno   |
| Ciudad  | Varchar       | 50              | Ninguno   |
| País  | Varchar       | 30              | Ninguno   |
| Apdo. de correos/nº de sucursal               | Varchar       | 200             | Ninguno   |
| Provincia                                     | Varchar       | 50              | Ninguno   |
| Estado de EE.UU.                              | Varchar       | 10              | Ninguno   |
| Código postal                                 | Varchar       | 30              | Ninguno   |
| Ingresos anuales                              | Número        | 22              | Los ingresos anuales totales de la compañía.  |
| Estado de aprobación                          | Varchar       | 30              | El estado de aprobación actual de la solicitud.                                       |
| Fecha de aprobación                           | Fecha         | 7               | Fecha y hora en que se aprobó la solicitud.   |
| Campaña                                       | Varchar       | 15              | Nombre de la campaña que incitó al socio a realizar la solicitud de socio.            |
| Número de teléfono celular                    | Varchar       | 40              | Número de teléfono celular del remitente.   |
| Aprobador actual                              | Varchar       | 15              | El nombre del aprobador actual.   |
| Dirección de correo electrónico               | Varchar       | 100             | La dirección de correo electrónico del remitente.                                     |
| Relaciones con el socio existentes            | Varchar       |                 | La lista de relaciones con el socio existentes  |
| Beneficios de relación con el socio esperados | Varchar       | 500             | La lista de beneficios esperados de esta relación con el socio                        |
| Nombre  | Varchar       | 50              | El nombre del remitente.  |
| Sector  | Varchar       | 50              | La industria en que compete la compañía.  |
| Puesto  | Varchar       | 75              | El cargo del remitente.   |

| Solicitud predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|---------------|-----------------|--|
| Apellidos                                 | Varchar       | 50              | Los apellidos del remitente.   |
| Ubicación                                 | Varchar       | 50              | La ubicación de la compañía.   |
| Número de fax principal                   | Varchar       | 40              | El número de fax principal de la compañía.   |
| Número de teléfono principal              | Varchar       | 40              | El número de teléfono principal utilizado para contactar con la compañía.                                |
| Nombre                                    | Varchar       | 50              | El nombre de la compañía.  |
| Número de empleados                       | Número        | 22              | El número total de empleados de la compañía.   |
| Propietario                               | Varchar       | 15              | Propietario del registro.  |
| Socio                                     | Varchar       | 15              | El socio asociado con esta solicitud.  |
| Programa de socios                        | Varchar       | 15              | El nombre del programa de socios asociado con la solicitud.  |
| Tipo de socio                             | Varchar       | 30              | El tipo de socio para el que se está enviando la solicitud.  |
| Nivel del programa                        | Varchar       | 30              | El nivel del programa de socios asociado con la solicitud.   |
| Motivo de rechazo                         | Varchar       | 30              | La razón por la que se rechazó la solicitud.   |
| Fuente                                    | Varchar       | 30              | La fuente de la que viene la solicitud, por ejemplo, sitio web, correo directo, correo electrónico, etc. |
| Estado de envío                           | Varchar       | 30              | Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.   |
| Fecha de envío                            | Fecha         | 7               | La fecha y hora de envío de envío de la solicitud.   |
| Sitio web                                 | Varchar       | 100             | La dirección URL de la compañía.   |
| Nº de fax del trabajo                     | Varchar       | 40              | El número de fax del trabajo del remitente.  |
| Tel. trabajo                              | Varchar       | 40              | El número de teléfono del trabajo del remitente.   |



### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de contacto de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un contacto y una cita en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de contacto de la cita predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---|---------------|-----------------|-------------|
| Nombre completo del contacto                          | Texto         | 255             | Ninguno     |
| ID externo de contacto                                | Texto         | 30              | Ninguno     |
| ID externo de cita                                    | Texto         | 30              | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de usuario de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un usuario y una cita en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de usuario de la cita predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--|---------------|-----------------|-------------|
| ID de usuario  | Texto         | 30              | Ninguno     |
| ID externo de cita                                   | Texto         | 30              | Ninguno     |
| ID externo de usuario                                | Texto         | 30              | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

## Campos de cita, tarea y llamada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar citas y tareas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

Seleccione el formato de hora correcto. Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo: si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM. Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

| Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--|---------------|-----------------|-------------|
| Cuenta   | Texto         | 100             | Ninguno     |
| ID externo de cuenta   | Texto         | 30              | Ninguno     |
| Ubicación de la cuenta   | Texto         | 50              | Ninguno     |

| Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Actividad  | Texto             | 100             | Ninguno  |
| Moneda de la actividad   | Lista de opciones | 15              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.   |
| Campaña  | Texto             | 50              | Ninguno  |
| ID externo de campaña  | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Contacto   | Texto             | 255             | Ninguno  |
| ID externo de contacto   | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Descripción  | Texto             | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Vencimiento  | Fecha             | 7               | Para tareas, campo obligatorio de manera predeterminada.   |
| Finalización   | Fecha/Hora        | 7               | Para citas, campo obligatorio de forma predeterminada.   |
| ID exclusivo externo   | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Solicitud de fondos  | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Campo de sólo lectura.  |
| ID de integración  | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Pista  | Texto             | 255             | Ninguno  |
| ID externo de pista  | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Ubicación  | Texto             | 100             | Sólo para citas.   |
| Evento de formación médica   | Lista de opciones | 50              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Oportunidad  | Texto             | 100             | Ninguno  |

| Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------------|-----------------|---|
| ID externo de oportunidad  | Texto                   | 30              | Ninguno   |
| Propietario  | Correo electrónico      | 50              | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo del propietario   | Texto                   | 30              | Ninguno   |
| Prioridad  | Lista de opciones       | 30              | Para tareas, campo obligatorio de manera predeterminada. Valores válidos predeterminados: 1-Alto, 2-Medio, 3-Bajo   |
| Privado  | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno   |
| Solicitud de servicio  | Texto                   | 64              | Ninguno   |
| ID externo de solicitud de servicio                                      | Texto                   | 30              | Ninguno   |
| Comienzo   | Fecha/Hora              | 7               | Para citas, campo obligatorio de forma predeterminada.  |
| Estado   | Lista de opciones       | 30              | Para tareas, los valores válidos predeterminados son: Completado, Diferido, En progreso, Esperando a otros o No iniciada.   |
| Asunto   | Texto                   | 100             | Para tareas y citas, campo obligatorio de forma predeterminada.   |
| Moneda de la tarea   | Texto                   | 15              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe   |

| Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
|  |                   |                 | deben coincidir completamente con los valores válidos.   |
| Tipo   | Lista de opciones | 30              | Para tareas y citas, los valores válidos predeterminados son: Visita, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Reunión, Otros, Personal, Presentación, Pendientes |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 159)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de activo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar activos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de activo predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Cuenta                                   | Texto             | 100             | Ninguno  |
| ID externo de cuenta                     | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Moneda del activo                        | Lista de opciones | 20              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |

| Nombre de campo de activo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|---------------|-----------------|---|
| Contrato                                 | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Contacto del cliente                     | Texto         | 255             | Ninguno   |
| Descripción                              | Texto         | 250             | Ninguno   |
| Fecha de caducidad                       | Fecha         | 7               | Ninguno   |
| ID exclusivo externo                     | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Fecha de instalación                     | Fecha         | 7               | Ninguno   |
| ID de integración                        | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Fecha de notificación                    | Fecha         | 7               | Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition. |
| Estado operativo                         | Texto         | 30              | Ninguno   |
| ID externo de producto                   | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Nombre del producto                      | Texto         | 100             | Campo necesario predeterminado.                       |
| Fecha de compra                          | Fecha         | 7               | Ninguno   |
| Precio de compra                         | Moneda        | 15              | Ninguno   |
| Cantidad                                 | Número        | 15              | Ninguno   |
| Nº de serie                              | Texto         | 100             | Ninguno   |
| Fecha de envío                           | Fecha         | 7               | Ninguno   |
| Garantía                                 | Texto         | 30              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Realizar el seguimiento de activos](#) (en la página 210)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de perfil de intermediario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del perfil del intermediario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que

se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de perfil del intermediario predeterminado | Tipo de campo     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Nombre de perfil de intermediario                           | Texto             | 40              | Nombre del perfil del intermediario.  |
| Año de perfil de intermediario                              | Lista de opciones | 30              | Año durante el que el perfil del intermediario es válido.   |
| Historial de la compañía y crecimiento futuro               | Texto             | 250             | Descripción del historial de la compañía y crecimiento futuro para el intermediario.  |
| Información general de la compañía                          | Texto             | 250             | Proporciona información adicional sobre el intermediario.   |
| Creado  | Texto             | 30              | Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que creó el perfil del intermediario seguido de la fecha.                    |
| Nº de fax   | Teléfono          | 35              | Número de fax del intermediario.  |
| Modificado  | Texto             | 30              | Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que modificó por última vez el perfil del intermediario seguido de la fecha. |
| Socio   | Lista de opciones | 30              | Nombre del intermediario.   |
| Nº de teléfono  | Teléfono          | 35              | Número de teléfono del intermediario.   |
| Dirección principal   | Texto             | 50              | Dirección principal del intermediario.  |
| Subcanal  | Lista de opciones | 30              | Cobertura del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Globales, Locales, Nacionales, Regionales y Mayoristas.    |
| Segmentación  | Lista de opciones | 30              | Segmentación del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Sector privado, Crecimiento y Minorista                 |
| Estructura territorial/regional                             | Texto             | 250             | Estructura regional o territorio del intermediario.   |

|           |       |     |  |
|-----------|-------|-----|--|
| Sitio Web | Texto | 100 | URL de una página que contiene información adicional del perfil del intermediario. |
|-----------|-------|-----|--|

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Campos de perfiles de intermediarios](#) (en la página 648)

## Campos de planes de negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de planes de negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de negocio predeterminado Nombre de campos | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
| ID externo de cuenta                            | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Moneda  | Lista de opciones | 20              | Ninguno  |
| Descripción                                     | Nota              | 250             | Ninguno  |
| Fecha de cambio                                 | Fecha             | 7               | Ninguno  |
| Notas   | Texto             | 250             | Ninguno  |
| Oportunidades                                   | Texto             | 250             | Ninguno  |
| Nombre del plan principal                       | Texto             | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |
| Periodo   | Texto             | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta.          |
| Ingresos del plan                               | Moneda            | 22              | Ninguno  |
| Nombre del producto                             | Texto             | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de producto.        |
| Estado  | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Fortalezas                                      | Texto             | 250             | Ninguno  |



| Plan de negocio predeterminado Nombre de campos | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|---|-------------------|-----------------|-------------|
| Amenazas  | Texto             | 250             | Ninguno     |
| Tipo  | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Debilidades                                     | Texto             | 250             | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campañas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Campaña predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Coste real                               | Moneda            | 15              | Ninguno   |
| Destinatarios                            | Texto             | 2000            | Ninguno   |
| Coste presupuestado                      | Moneda            | 15              | Ninguno   |
| Moneda de la campaña                     | Lista de opciones | 15              | Ninguno   |
| Correo electrónico de campaña            | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Nombre de la campaña                     | Texto             | 50              | Campo necesario predeterminado.   |
| Nº de teléfono de campaña                | Teléfono          | 40              | Ninguno   |
| Tipo de campaña                          | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: |

| Campaña predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos      | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|--------------------|-----------------|--|
|  |                    |                 | empleado, Referencia: externa, Sitio Web, Otros  |
| Descripción                              | Texto              | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.   |
| Fecha de finalización                    | Fecha              | 7               | Ninguno  |
| ID exclusivo externo                     | Texto              | 30              | Ninguno  |
| Pistas objetivo (Nº)                     | Entero             | No aplicable    | Ninguno  |
| Objetivo                                 | Texto              | 2000            | Ninguno  |
| Oferta                                   | Texto              | 255             | Ninguno  |
| Propietario                              | Correo electrónico | 50              | Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.<br><br>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados. |
| ID externo del propietario               | Texto              | 30              | Ninguno  |
| Ingresos objetivo                        | Moneda             | 15              | Ninguno  |
| Código de origen                         | Texto              | 30              | Campo necesario predeterminado.  |
| Fecha de inicio                          | Fecha              | 7               | Ninguno  |
| Estado                                   | Lista de opciones  | 30              | Valores válidos predeterminados: Planificado, Activo, Completado   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de campaña: preparación de la importación](#) (en la página 1489)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

## Campos de destinatario de la campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar los destinatarios de la campaña a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Para importar los campos de destinatario de campaña, la información mínima necesaria es el ID externo de contacto y el nombre de campaña.

| Nombre de campo de categoría de producto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---|---------------|-----------------|
| Estado de entrega                                       | Texto         | 30              |
| Estado de la respuesta                                  | Texto         | 30              |
| Nombre de la campaña                                    | Texto         | 100             |
| Nombre completo del contacto                            | Texto         | 255             |
| ID externo de campaña                                   | Texto         | 30              |
| ID externo de contacto                                  | Texto         | 30              |
| Descripción   | Texto         | 250             |

## Campos de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo | Tipo de | Longitud | Comentarios |
|------------------|---------|----------|-------------|
|------------------|---------|----------|-------------|

| de certificación<br>predeterminado | campo                   | máxima |  |
|------------------------------------|-------------------------|--------|--|
| Disponible desde                   | Fecha                   | 7      | Ninguno.   |
| Disponible hasta                   | Fecha                   | 7      | Ninguno.   |
| Tarifa de certificación            | Moneda                  | 22     | Ninguno.   |
| ID de certificación                | Texto                   | 50     | Se recomienda que el identificador interno para la certificación sea único.  |
| Compañía                           | Texto                   | 50     | Ninguno.   |
| Contacto                           | Lista de opciones       | 15     | Utilice este campo si el contacto de la certificación ya está en Oracle CRM On Demand.   |
| Descripción                        | Texto                   | 250    | Ninguno.   |
| Correo electrónico                 | Texto                   | 50     | Dirección de correo electrónico para el contacto de la certificación.  |
| Nombre                             | Texto                   | 50     | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.     |
| Apellidos                          | Texto                   | 50     | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Nombre                             | Texto                   | 50     | Nombre de la certificación.  |
| Objetivo                           | Lista de opciones       | 15     | Ninguno.   |
| Propietario                        | Lista de opciones       | 30     | Ninguno.   |
| Opciones de pago                   | Lista de opciones       | 30     | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.                      |
| Teléfono                           | Teléfono                | 40     | Número de teléfono para el contacto de la certificación.   |
| Producto principal                 | Lista de opciones       | 15     | Ninguno.   |
| Categoría de producto principal    | Lista de opciones       | 15     | Ninguno.   |
| Renovable                          | Casilla de verificación | 1      | Ninguno.   |

|                    |                   |     |   |
|--------------------|-------------------|-----|---|
| Estado             | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.                                 |
| Tipo               | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad. |
| Validez (en meses) | Número            | 22  | Ninguno.  |
| Sitio Web          | Texto             | 100 | URL de una página que contiene información adicional de la certificación.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Campos de certificación](#) (en la página 459)

## Campos de solicitud de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la solicitud de certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de solicitud de certificación predeterminado | Tipo de campo     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Nombre del candidato  | Lista de opciones | 15              | Ninguno.  |
| Fecha del candidato   | Fecha             | 7               | Ninguno.  |
| Nombre de la certificación                                    | Lista de opciones | 15              | Ninguno.  |
| Número de certificación                                       | Texto             | 50              | Normalmente, los números de certificación son únicos.                                     |
| Estado de certificación                                       | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado. |

|                      |                         |     |  |
|----------------------|-------------------------|-----|--|
| Descripción          | Texto                   | 250 | Ninguno.   |
| Fecha de vencimiento | Fecha                   | 7   | Ninguno.   |
| Objetivo             | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Propietario          | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Plan                 | Lista de opciones       | 15  | Ninguno.   |
| Fecha de solicitud   | Fecha                   | 7   | Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |
| Renovable            | Casilla de verificación | 1   | Ninguno.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Campos de certificación](#) (en la página 459)

## Campos de reclamación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de reclamaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de reclamaciones.

| Nombre de campo de reclamación | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Capacidad de trabajo           | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Dirección                      | Texto             | 200             | Ninguno     |

| Nombre de campo de reclamación                                    | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
| Dirección (1ª línea)  | Texto             | 100             | Ninguno  |
| Dirección (2ª línea)  | Texto             | 100             | Ninguno  |
| Cantidad de pasivo  | Moneda            | 22              | Ninguno  |
| Cantidad de pérdidas  | Moneda            | 22              | Ninguno  |
| En falta  | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Cuenta de negocio   | Texto             | 15              | Valor de Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculado a este registro. |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo                          | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Categoría de pérdida  | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Ciudad  | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Número de reclamación   | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.  |
| Clase de empleado   | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Fecha de cierre   | Fecha             | No aplicable    | Ninguno  |
| Notas   | Texto             | 250             | Ninguno  |
| Compañía: ID de sistema externo                                   | Texto             | 30              | También denominado ID exclusivo externo  |
| Condiciones   | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Contacto  | Texto             | 15              | Ninguno  |
| Contacto: ID de sistema externo                                   | Texto             | 30              | Ninguno  |
| País  | Texto             | 30              | Ninguno  |
| País  | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Código de moneda  | Lista de opciones | 20              | Ninguno  |
| Fecha de conocimiento de la reclamación por parte del contratante | Fecha             | No aplicable    | Ninguno  |

| Nombre de campo de reclamación                           | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Fecha de conocimiento del daño por parte del contratante | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| Número del empleado lesionado                            | Número            | 22              | Ninguno   |
| Número de evento   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Fecha de cambio  | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo                                    | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa                             | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Nombre del hospital                                      | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Unidad familiar  | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Unidad familiar: ID de sistema externo                   | Texto             | 30              | Ninguno   |
| ¿Los daños se han producido dentro del horario laboral?  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Tipo de pérdida  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Fuente de pasivo   | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Línea de negocio   | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Ubicación de pérdida                                     | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Código de pérdida  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Fecha y hora de pérdida                                  | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Descripción de pérdida                                   | Texto             | 16.350          | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| Tipo de pérdida  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Código médico de lesión                                  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |



| Nombre de campo de reclamación                  | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Propietario                                     | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo              | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Parte del cuerpo lesionada                      | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Número de personas lesionadas                   | Número            | 22              | Ninguno   |
| Lugar de la lesión                              | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Departamento de policía                         | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Número de informe policial                      | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Póliza  | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.             |
| Póliza: ID de sistema externo                   | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro |
| Código postal                                   | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Provincia                                       | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Relación con el asegurado                       | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Fecha del informe                               | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| Número de informe                               | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Informe realizado por                           | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Información de contacto del creador del informe | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Región  | Texto             | 10              | Ninguno   |
| Estado  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Hora de la muerte                               | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Tipo de lesión                                  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de contacto: preparación de la importación

Si tiene que importar archivos distintos para cuentas y contactos, importe primero las cuentas y luego los contactos. Asegúrese de que el archivo de importación de contactos contenga nombres de cuenta válidos del archivo de importación de cuentas.

Si sólo tiene un archivo de importación de contactos, los registros de cuenta se crean en función de los datos del nombre de cuenta que aparece en el campo Nombre de cuenta de este archivo de importación. Si el registro de contacto contiene datos de dirección alternativa, Oracle CRM On Demand crea una nueva cuenta y rellena la dirección de envío con dicha dirección alternativa. La dirección de facturación permanece en blanco.

Si hay varios contactos asociados a la misma cuenta, los campos de dirección de la cuenta se definen con los valores de dirección alternativa asociados al primer contacto importado de esa cuenta. Si el primer contacto importado no contiene datos de dirección alternativa, pero los registros sucesivos *sí*, los campos de dirección de la cuenta estarán en blanco, dado que al configurar los valores de estos campos sólo se tiene en cuenta el primer contacto importado. Por lo tanto, si solo va a importar desde un archivo de importación de contactos, antes de hacerlo, ordene los datos por el nombre de cuenta, y asegúrese luego de que el primer contacto de cada nombre de cuenta diferente contenga la dirección que desea utilizar para la cuenta.

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|---------------|-----------------|--|
| Cuenta                                     | Texto         | 100             | El texto de este campo es uno de los diversos campos utilizados para que coincida con un registro de cuenta existente. Si no se encuentra ninguna coincidencia, es el nombre de cuenta para una nueva cuenta que se crea como parte del proceso de importación de contactos. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de duplicados de registros e ID externos</a> (en la página 1442). |
| ID externo de cuenta                       | Texto         | 30              | Ninguno  |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Ubicación de la cuenta                     | Texto             | 50              | El texto de este campo es uno de los diversos campos utilizados para que coincida con un registro de cuenta existente. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de duplicados de registros e ID externos</a> (en la página 1442). |
| Nombre del asistente                       | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Teléfono del asistente                     | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Mejor hora para llamar                     | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Primera hora de la tarde, Primera hora de la mañana, Noche, Última hora de la tarde, Media mañana y Sábado. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.         |
| Frecuencia de visitas                      | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son No visitar, 1-2 veces/año, 3-4 veces/año y >5 veces/año. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.  |
| Número de teléfono celular                 | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Cliente desde                              | Fecha             | No aplicable    | Este campo se rellenará automáticamente con la fecha actual cuando el valor Cliente esté seleccionado en el menú desplegable Tipo de contacto.   |
| Dirección de contacto 1                    | Texto             | 200             | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).  |
| Dirección de contacto 2, 3                 | Texto             | 100 cada uno    | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).  |
| Ciudad del contacto                        | Texto             | 50              | Ninguno  |

| Nombre de campo de contacto predeterminado               | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| País del contacto  | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)). |
| Moneda de contacto                                       | Lista de opciones | 20              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.  |
| Apartado de correos/Código de clasificación del contacto | Texto             | 50              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte <a href="#">Acerca de países y asignaciones de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425)).  |
| Provincia del contacto                                   | Texto             | 50              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)).                              |
| Tipo de contacto   | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Cliente potencial, Cliente, Socio y Competencia  |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Estado de EE.UU. del contacto              | Lista de opciones | 2               | Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. |
| Código postal del contacto                 | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Solvencia crediticia                       | Número            | 22              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Moneda                                     | Lista de opciones | 15              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.  |
| Diversificación actual de la inversión     | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Alto riesgo, Moderado y Conservador. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Puede editar esta lista de opciones.  |
| ID del cliente                             | Texto             | 11              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Fecha de nacimiento                        | Fecha             | 7               | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Título                                     | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son PHD, Doctor médico, Oficial dental, MBA, Enfermera registrada, R.T., Farmacéutico registrado, Amo de la ciencia, Dentista, LPN y Amo de la salud pública. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.                                    |
| Departamento                               | Texto             | 75              | Ninguno   |
| Descripción                                | Texto             | 16,350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350  |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
|  |                   |                 | caracteres.  |
| Correo electrónico                         | Texto             | 100             | Ninguno  |
| Experiencia                                | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Ninguna, Limitado, Buena y Generalizada. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| ID exclusivo externo                       | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Nombre                                     | Texto             | 50              | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.                      |
| Primer nombre Furigana                     | Texto             | 50              | El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).   |
| Apellido Furigana                          | Texto             | 50              | El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).   |
| Sexo                                       | Lista de opciones | 1               | Los valores predeterminados son F y M. Puede editar esta lista de opciones. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                   |
| Número de teléfono particular              | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Valor de la propiedad                      | Moneda            | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| ID de integración                          | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Período de inversión                       | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Corto plazo, Medio plazo y Largo plazo. Puede editar esta lista de opciones. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Puesto                                     | Texto             | 75              | Ninguno  |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Fecha de última visita                     | Fecha/Hora        |                 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Apellidos                                  | Texto             | 50              | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.   |
| Fuente de oportunidad potencial            | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web y Otros. |
| Acontecimiento                             | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Matrimonio, Nacimiento de hijo, Jubilación, Divorcio y Otros. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Gerente                                    | No aplicable      | No aplicable    | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor sólo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar contacto).  |
| ID externo de gerente                      | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Estado civil                               | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Soltero/a, Divorciado/a, Casado/a, Pareja, Separado/a, Viudo y Viuda. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Potencial del mercado                      | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Alto, Medio y Bajo. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Segundo nombre                             | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Modificado por                             | No aplicable      | No aplicable    | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.   |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| Sr./Sra.                                   | Lista de opciones       | 15              | Valores válidos predeterminados: Señorita, Señor, Señora y Dr.   |
| No enviar nunca correo electrónico         | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Objetivo                                   | Lista de opciones       | 30              | Los valores predeterminados son Conservación de capital, Ingresos, Ingresos/Crecimiento, Equilibrado, Crecimiento, Crecimiento agresivo y Diversificación internacional. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Inclusión                                  | Casilla de verificación | No aplicable    | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Exclusión                                  | Casilla de verificación | No aplicable    | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Propiedad o alquiler                       | Lista de opciones       | 30              | Los valores predeterminados son Propio o Alquiler. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Propietario                                | Correo electrónico      | 50              | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de correo electrónico de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se define con el ID de correo electrónico de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo de propietario                  | Texto                   | 30              | Ninguno  |



| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| Meta principal                             | Lista de opciones       | 30              | Los valores predeterminados son Ahorros para educación hijos, Ahorros para la universidad, Nuevo hogar, Bienes acumulativos, Plan inmobiliario, Mantener mis activos y Jubilación. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                            |
| Privado                                    | Casilla de verificación | No aplicable    | Este campo se debe definir con la región activada si desea que sólo el propietario de la cuenta vea este contacto.   |
| Profesión                                  | Texto                   | 50              | Ninguna.   |
| Fecha calificada                           | Fecha/Hora              | No aplicable    | Ninguna.   |
| Perfil de riesgo                           | Lista de opciones       | 30              | Los valores predeterminados son Contrario a riesgos, Acepta riesgos, Conservador, Moderado y Alto riesgo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Referencia de                              | Lista de opciones       | 101             | Ninguna.   |
| Ruta                                       | Lista de opciones       | 30              | Los valores predeterminados son Ruta 1, Ruta 2, Ruta 3 y Ruta 4. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Segmento                                   | Lista de opciones       | 30              | Los valores predeterminados son Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Por cuenta propia                          | Casilla de verificación | No aplicable    | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Campaña fuente                             | Lista de opciones | 100             | La campaña que ha generado el contacto.   |
| Estado                                     | Lista de opciones | 30              | Esta columna almacena el estado de un cliente o contacto. Están permitidos los siguientes valores: Activo, Archivado automático y Archivado inoperativo.    |
| Rango impositivo                           | Número            | 22              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Nivel                                      | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son Oro, Plata, Bronce, Los 100 mejores, Superior, Medio y Bajo. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Zona horaria                               | Lista de opciones | 30              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos estándar.               |
| Total de activos                           | Moneda            | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Gastos (total)                             | Moneda            | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Ingresos (total)                           | Moneda            | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Pasivo (total)                             | Moneda            | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Activo neto (total)                        | Moneda            | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Tipo                                       | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados con Cliente potencial, Cliente, Socio y Competencia.  |
| Nº de fax del trabajo                      | Teléfono          | 40              | Ninguno   |
| Tel. trabajo                               | Teléfono          | 40              | Ninguno   |
| Ventas a la fecha                          | Moneda            | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de contacto](#) (en la página 231)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

**Campos de licencias de estado de contacto: preparación de la importación**

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar licencias de estado de contacto a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Licencia de estado de contacto predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|---------------|-----------------|---|
| Contacto   | Texto         | 15              | Ninguno   |
| Fecha de caducidad   | Texto         | 7               | La fecha en que caducará la licencia médica de este contacto, si se conoce.             |
| Nº del permiso de conducir                                     | Texto         | 30              | El número de licencia obligatorio del contacto en el estado designado.                  |
| Región   | Texto         | 30              | Un estado de Estados Unidos o una provincia de Canadá (opcional).                       |
| Estado   | Texto         | 30              | Los valores predeterminados del estado de la licencia son: En blanco, Activo o Vencido. |

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Licencias de estado de contacto](#) (consulte "[Permiso del contacto en la región](#)" en la página 485)

**Campos de equipos de contactos: preparación de la importación**

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en

el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Equipo del contacto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Acceso del contacto                                  | Lista de opciones | 15              | Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso.<br><br>No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Nombre completo del contacto                         | Texto             | 60              | Ninguno   |
| Rol de equipo  | Texto             | 20              | Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro  |
| ID de usuario  | Texto             | 50              | Ninguno   |
| ID externo de contacto                               | Texto             | 30              | Ninguno   |
| ID externo de usuario                                | Texto             | 30              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Uso compartido de registros \(Equipos\)](#)" en la página 93)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de inscripción en el curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de inscripción en el curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de inscripción en el curso predeterminado | Tipo de campo     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Nombre del candidato                                       | Lista de opciones | 15              | Ninguno.   |
| Fecha de finalización                                      | Fecha             | 22              | Ninguno.   |
| Nombre del curso   | Lista de opciones | 15              | Se recomienda que el nombre del curso sea único.   |
| Descripción  | Texto             | 250             | Ninguno.   |
| Fecha de inscripción                                       | Fecha             | 22              | Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |
| Número de inscripción                                      | Texto             | 100             | Ninguno.   |
| Estado de la inscripción                                   | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Inscrito, Completado e Incompleto.   |
| Objetivo   | Lista de opciones | 15              | Ninguno.   |
| Socio ofertante  | Lista de opciones | 15              | Compañía de terceros en la que el candidato se inscribe para el curso. La entrada proviene normalmente de la lista de socios ofertantes para el curso.             |
| Propietario  | Lista de opciones | 15              | Ninguno.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Campos de curso](#) (en la página 438)

## Campos de curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de curso predeterminado | Tipo de campo           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| Disponible desde                         | Fecha                   | 7               | Ninguno.   |
| Disponible hasta                         | Fecha                   | 7               | Ninguno.   |
| Compañía                                 | Texto                   | 100             | Compañía en la que trabaja el contacto del curso.  |
| Contacto                                 | Lista de opciones       | 15              | Utilice este campo si el contacto del curso ya está en Oracle CRM On Demand.   |
| Tarifa de curso                          | Moneda                  | 22              | Ninguno.   |
| ID de curso                              | Texto                   | 30              | Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único. Oracle CRM On Demand no exige que sea único.             |
| Duración de curso (días)                 | Número                  | 22              | Ninguno.   |
| Descripción                              | Texto                   | 255             | Ninguno.   |
| Duración (horas)                         | Número                  | 22              | Ninguno.   |
| Correo electrónico                       | Texto                   | 100             | Dirección de correo electrónico para el contacto del curso.  |
| Examen                                   | Lista de opciones       | 15              | Ninguno.   |
| Nombre                                   | Texto                   | 50              | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.     |
| Formato                                  | Lista de opciones       | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Con profesor, CBT y Autoaprendizaje.                                 |
| Laboratorio práctico                     | Casilla de verificación | 1               | Ninguno.   |
| Apellidos                                | Texto                   | 50              | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Media                                    | Lista de opciones       | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Aula, Activado y CD/DVD.   |
| Nombre                                   | Texto                   | 100             | Se recomienda que el nombre del curso sea único.   |
| Objetivo                                 | Lista de opciones       | 15              | Ninguno.   |

|                                 |                   |     |   |
|---------------------------------|-------------------|-----|---|
| Propietario                     | Lista de opciones | 15  | Ninguno.  |
| Opciones de pago                | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.                               |
| Teléfono                        | Teléfono          | 40  | Número de teléfono para el contacto del curso.  |
| Producto principal              | Lista de opciones | 15  | Ninguno.  |
| Categoría de producto principal | Lista de opciones | 15  | Ninguno.  |
| Estado                          | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.                                 |
| Tipo                            | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad. |
| Sitio Web                       | Texto             | 100 | URL de una página que contiene información adicional del curso.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)
- [Campos de curso](#) (en la página 438)

## Campos de cobertura: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de cobertura a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cobertura.

| Nombre de campo de cobertura | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
|------------------------------|---------------|-----------------|-------------|

| Nombre de campo de cobertura                 | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios                                     |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Inicio                                       | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| Contacto                                     | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Contacto: ID de sistema externo              | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Cobertura                                    | Lista de opciones | 30              | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Nombre de cobertura                          | Texto             | 100             | Ninguno   |
| Producto de cobertura                        | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Producto de cobertura: ID de sistema externo | Texto             | 50              | También denominado ID exclusivo externo.        |
| Estado de la cobertura                       | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Código de moneda                             | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Deducible                                    | Moneda            | 22              | Ninguno   |
| Final  | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo                        | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa                 | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                               | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Límite individual                            | Moneda            | 22              | Ninguno   |
| Cantidad asegurada                           | Moneda            | 22              | Ninguno   |
| Propiedad asegurada                          | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Propiedad asegurada: ID de sistema externo   | Texto             | 50              | También denominado ID exclusivo externo         |
| ID de integración                            | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Propietario                                  | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo           | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Póliza                                       | Texto             | 15              | Campo predefinido                               |



| Nombre de campo de cobertura  | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios                   |
|-------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------|
|                               |                   |                 | para el registro coincidente. |
| Póliza: ID de sistema externo | Texto             | 50              | Ninguno                       |
| Estado                        | Lista de opciones | 30              | Ninguno                       |
| Límite total                  | Moneda            | 22              | Ninguno                       |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

### Campo de objeto personalizado: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de objeto personalizados para objetos personalizados a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

### Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03

La información de la siguiente tabla es válida sólo para Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03.

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Nombre   | Texto         | 50              |
| Ubicación de la cuenta                                 | Texto         | 50              |
| Descripción  | Texto         | 16.350          |
| Objetos personalizados 04-15                           | Texto         | 50              |
| Objetos personalizados 04-15: ID exclusivo externo     | Texto         | 30              |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos      | Longitud máxima |
|--|--------------------|-----------------|
| ID de integración                                      | Texto              | 30              |
| ID exclusivo externo                                   | Texto              | 30              |
| Propietario  | Correo electrónico | 50              |
| Moneda   | Texto              | 20              |
| Búsqueda rápida 1                                      | Texto              | 50              |
| Búsqueda rápida 2                                      | Texto              | 50              |
| Lista de opciones indexada 1                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 2                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 3                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 4                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 5                           | Texto              | 30              |
| Número indexado  | Número             | 16              |
| Fecha indexada   | Fecha/Hora         | 32              |
| Moneda indexada  | Moneda             | 25              |
| Casilla de verificación indexada                       | Booleano           | 1               |
| Tipo   | Texto              | 30              |
| Cuenta   | Texto              | 100             |
| Campaña  | Texto              | 100             |
| Contacto   | Texto              | 255             |
| Objeto personalizado 01                                | Texto              | 50              |
| Objeto personalizado 02                                | Texto              | 50              |
| Objeto personalizado 03                                | Texto              | 50              |
| Distribuidor   | Texto              | 100             |
| Fondos   | Texto              | 50              |
| Unidad familiar  | Texto              | 50              |
| Pista  | Texto              | 255             |
| Evento de formación médica                             | Texto              | 50              |
| Oportunidad  | Texto              | 100             |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Cartera  | Texto         | 100             |
| Producto   | Texto         | 100             |
| Solicitud de servicio                                  | Texto         | 64              |
| Solución   | Texto         | 100             |
| Vehículo   | Texto         | 100             |
| ID externo de cuenta                                   | Texto         | 30              |
| ID externo de campaña                                  | Texto         | 30              |
| ID externo de contacto                                 | Texto         | 30              |
| ID externo de objeto personalizado 01                  | Texto         | 30              |
| ID externo de objeto personalizado 02                  | Texto         | 30              |
| ID externo de objeto personalizado 03                  | Texto         | 30              |
| ID externo de pista                                    | Texto         | 30              |
| ID externo de oportunidad                              | Texto         | 30              |
| ID externo del propietario                             | Texto         | 30              |
| ID externo de cartera                                  | Texto         | 30              |
| ID externo de producto                                 | Texto         | 30              |
| ID externo de solicitud de servicio                    | Texto         | 30              |
| ID externo de solución                                 | Texto         | 30              |

## Objeto personalizado 04 y superiores

La información de la siguiente tabla es válida sólo para Objeto personalizado 04 o superiores.

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Cuenta   | Texto         | 100             |
| Actividad  | Texto         | 100             |
| Campaña  | Texto         | 100             |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos      | Longitud máxima |
|--|--------------------|-----------------|
| Objetos personalizados 01-15                           | Texto              | 50              |
| Distribuidor   | Texto              | 100             |
| Descripción  | Texto              | 16.350          |
| Fecha de cambio  | Fecha              | 30              |
| ID exclusivo externo                                   | Texto              | 30              |
| Fondos   | Texto              | 50              |
| Solicitud de fondo                                     | Texto              | 50              |
| Unidad familiar  | Texto              | 1               |
| Casilla de verificación indexada                       | Booleano           | 1               |
| Moneda indexada  | Moneda             | 25              |
| Fecha indexada   | Fecha/hora         | 32              |
| Número indexado  | Número             | 16              |
| Lista de opciones indexada 1                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 2                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 3                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 4                           | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 5                           | Texto              | 30              |
| ID de integración                                      | Texto              | 30              |
| Pista  | Texto              | 225             |
| Evento de formación médica                             | Texto              | 50              |
| Nombre   | Texto              | 50              |
| Oportunidad  | Texto              | 100             |
| Propietario  | Correo electrónico | 50              |
| Cartera  | Texto              | 100             |
| Producto   | Texto              | 100             |
| Búsqueda rápida 1                                      | Texto              | 50              |
| Búsqueda rápida 2                                      | Texto              | 50              |
| Solicitud de servicio                                  | Texto              | 64              |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Tipo   | Texto         | 30              |
| Vehículo   | Texto         | 100             |
| ID exclusivo externo de cuenta                         | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de actividad                      | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de activo                         | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de campaña                        | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de compañía                       | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de contacto                       | Texto         | 30              |
| ID exclusivos externos de objetos personalizados 01-15 | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de concesionario                  | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de solicitud de fondo             | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de unidad familiar                | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de oportunidad                    | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de propietario                    | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de cartera                        | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de producto                       | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de solicitud de servicio          | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de solicitud de solución          | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo de vehículo                       | Texto         | 30              |

## Campos de daño: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de daños a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de daños.

| Nombre de campo de daño            | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|---|
| Siniestro                          | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Siniestro: ID de sistema externo   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Código de moneda                   | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Descripción del daño               | Texto             | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Nombre del daño                    | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Descripción de la propiedad dañada | Texto             | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Tipo de propiedad dañada           | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Cantidad estimada                  | Moneda            | 22              | Ninguno   |
| Fecha de cambio                    | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo              | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa       | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                     | Texto             | 50              | Ninguno   |
| ID de integración                  | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Propiedad del seguro               | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro  |

| Nombre de campo de daño                     | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|---------------|-----------------|--------------|
|   |               |                 | coincidente. |
| Propiedad del seguro: ID de sistema externo | Texto         | 50              | Ninguno      |
| Propietario                                 | Texto         | 15              | Ninguno      |
| Nº de propiedad                             | Número        | 22              | Ninguno      |
| Propietario: ID exclusivo externo           | Texto         | 30              | Ninguno      |

### Temas relacionados

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

## Campos de registro del negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros del negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Estado de aprobación                                 | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos de este campo son: Pendiente de aprobación, Aprobado, Rechazado, Devuelto, Cancelado y Vencido. |
| Fecha de aprobación                                  | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| Contacto asociado                                    | Lista de opciones | 100             | Ninguno   |
| Cliente asociado                                     | Lista de opciones | 100             | Ninguno   |
| Oportunidad potencial asociada                       | Texto             | 100             | Ninguno   |
| Oportunidad potencial asociada: ID exclusivo externo | Texto             | 30              | Ninguno   |

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| Oportunidad potencial asociada: Nombre               | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Oportunidad potencial asociada: Apellidos            | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Oportunidad potencial asociada: ID de integración    | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Oportunidad potencial asociada: Apellidos            | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Oportunidad asociada                                 | Lista de opciones       | 100             | Ninguno  |
| Teléfono móvil                                       | Texto                   | 40              | Ninguno  |
| Ciudad   | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Fecha de cierre                                      | Fecha                   | No aplicable    | Ninguno  |
| Nombre de compañía                                   | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Convertido en oportunidad                            | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| País   | Lista de opciones       | 50              | Ninguno  |
| Aprobador actual                                     | Lista de opciones       | 100             | Ninguno  |
| Fecha de creación                                    | Fecha/hora              | No aplicable    | Ninguno  |
| Moneda   | Lista de opciones       | No aplicable    | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir con valores cálidos. |
| Tamaño del negocio                                   | Moneda                  | 15              | Ninguno  |
| Descripción  | Texto                   | 255             | Ninguno  |
| Correo electrónico                                   | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Tipo de cambio                                       | Fecha                   | No aplicable    | Ninguno  |
| Fecha de caducidad                                   | Fecha                   | No aplicable    | Ninguno  |
| ID externo   | Texto                   | 40              | Ninguno  |
| Fax  | Texto                   | 40              | Ninguno  |
| Aprobador final                                      | Lista de opciones       | 100             | Ninguno  |
| Nombre   | Texto                   | 50              | Ninguno  |



| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| Puesto   | Texto                   | 75              | Ninguno  |
| Apellidos  | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Iniciales  | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Fecha de modificación                                | Fecha/hora              | No aplicable    | Ninguno  |
| Sr./Sra.   | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Nombre   | Texto                   | 100             | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar una importación asegúrese de que todos los registros contienen valores en este campo.   |
| Nuevo contacto                                       | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Cliente nuevo  | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Nueva oportunidad                                    | Casilla de verificación | No aplicable    | Este campo indica si la oportunidad asociada con el registro del negocio es nueva.   |
| Siguiente paso                                       | Texto                   | 250             | Ninguno  |
| Objetivo   | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Objetivo: ID exclusivo externo                       | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Propietario  | Lista de opciones       | 30              | <p>Los datos de este campo deben coincidir con el ID de usuario de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se mapea a un campo de importación válido cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo del propietario                           | Texto                   | 30              | Ninguno  |

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| Cuenta de socio propietario                          | Lista de opciones       | 100             | De forma predeterminada, este campo muestra automáticamente la compañía socio del propietario del registro del negocio. Este campo es de sólo lectura. El proceso de carga de Oracle CRM On Demand no puede actualizar este campo. |
| Cuenta de socios original                            | Lista de opciones       | 100             | El socio que descubrió originalmente la oportunidad. Este socio suele coincidir con el socio principal, pero puede ser diferente. Este campo es opcional.  |
| Programa de socios                                   | Lista de opciones       | 50              | Ninguno  |
| Código postal  | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Socio principal                                      | Lista de opciones       | 100             | El socio principal es el responsable del registro del negocio. Este campo, junto con el campo Ubicación del socio principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser nulo.                               |
| Ubicación de socio principal                         | Texto                   | 50              | La ubicación del socio principal mencionado en la celda anterior. Este campo, junto con el campo Socio principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser nulo.  |
| Productos de interés                                 | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Razón de rechazo                                     | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Precio especial solicitado                           | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Región   | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Dirección  | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Estado de envío                                      | Lista de opciones       | 30              | Los valores válidos de este campo son: No enviado, Enviado y Recuperado.   |
| Fecha de envío                                       | Fecha/hora              | No aplicable    | Ninguno  |
| Soporte solicitado                                   | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Nº de teléfono                                       | Texto                   | 40              | Ninguno  |

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Tipo   | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados de este campo son: Estándar y No estándar. |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

## Campos de distribuidor: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del concesionario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

**NOTA:** Esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Nombre   | Texto         | 100             |
| Ubicación                                      | Texto         | 50              |
| Ubicación                                      | Texto         | 50              |
| Concesionario principal                        | Texto         | 100             |
| Estado   | Texto         | 255             |
| Ubicación principal                            | Texto         | 50              |
| Número de teléfono                             | Teléfono      | 40              |
| Correo electrónico                             | Texto         | 50              |
| URL  | Texto         | 100             |
| Estado   | Texto         | 30              |
| Número de fax                                  | Teléfono      | 40              |

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado             | Tipo de datos     | Longitud máxima |
|--|-------------------|-----------------|
| Moneda   | Texto             | 20              |
| Etapa  | Texto             | 30              |
| Clasificación  | Número            | 16              |
| Dirección de facturación 1                                 | Texto             | 200             |
| Dirección de facturación 2, 3                              | Texto             | 100 cada uno    |
| Ciudad de facturación                                      | Texto             | 50              |
| País de facturación  | Lista de opciones | 30              |
| Apartado de correos/Código de clasificación de facturación | Texto             | 30              |
| Provincia de facturación                                   | Texto             | 50              |
| Estado de EE.UU. de facturación                            | Lista de opciones | 2               |
| Código postal de facturación                               | Texto             | 30              |
| Dirección de envío 1                                       | Texto             | 200             |
| Dirección de envío 2, 3                                    | Texto             | 100 cada uno    |
| Ciudad de envío  | Texto             | 50              |
| País de envío  | Lista de opciones | 30              |
| Apartado de correos/Código de clasificación de envío       | Texto             | 30              |
| Provincia de envío   | Texto             | 50              |
| Estado de EE.UU. de envío                                  | Lista de opciones | 2               |
| Código postal de envío                                     | Texto             | 30              |
| ID exclusivo externo                                       | Texto             | 30              |
| ID externo de distribuidor principal                       | Texto             | 30              |
| ID de propietario principal                                | Id                | 15              |
| Tipo de concesionario                                      | Texto             | 30              |

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos      | Longitud máxima |
|--|--------------------|-----------------|
| Modificación: fecha externa                    | Fecha/Hora         | 32              |
| Propietario                                    | Correo electrónico | 50              |
| Modificado por                                 | Texto              | 255             |
| ID de fila                                     | Id                 | 15              |
| ID de integración                              | Texto              | 30              |
| Objeto personalizado <i>N</i>                  | Texto              | 50              |
| Lista de opciones indexada 1                   | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 2                   | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 3                   | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 4                   | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 5                   | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 6                   | Texto              | 30              |
| Número indexado                                | Número             | 16              |
| Fecha indexada                                 | Fecha/Hora         | 32              |
| Moneda indexada                                | Moneda             | 25              |
| Texto completo indexado                        | Texto              | 255             |
| Texto corto indexado 1                         | Texto              | 100             |
| Texto corto indexado 2                         | Texto              | 100             |
| Casilla de verificación indexada               | Booleano           | 1               |

## Campos de examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de examen predeterminado | Tipo de campo     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Disponible desde                          | Fecha             | 7               | Ninguno.  |
| Disponible hasta                          | Fecha             | 7               | Ninguno.  |
| Compañía                                  | Texto             | 100             | Ninguno.  |
| Contacto                                  | Lista de opciones | 15              | Utilice este campo si el contacto del examen ya está en Oracle CRM On Demand.   |
| Descripción                               | Texto             | 255             | Ninguno.  |
| Correo electrónico                        | Texto             | 100             | Dirección de correo electrónico para el contacto del examen.  |
| Tarifa de examen                          | Moneda            | 22              | Ninguno.  |
| ID de examen                              | Texto             | 100             | Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único.   |
| Nombre                                    | Texto             | 50              | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.     |
| Formato                                   | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Múltiples opciones, Preguntas y respuestas y Mixto.                   |
| Método de calificación                    | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Calificaciones, Puntos y Puntuaciones.                                |
| Apellidos                                 | Texto             | 50              | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Puntuación máxima                         | Número            | 22              | Ninguno.  |
| Media                                     | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Basado en equipo, Basado en papel y Mixto.                            |
| Nombre                                    | Texto             | 100             | Se recomienda que el nombre del examen sea único.   |
| Número de preguntas                       | Número            | 22              | Ninguno.  |
| Objetivo                                  | Lista de opciones | 15              | Ninguno.  |
| Propietario                               | Lista de opciones | 15              | Ninguno.  |
| Puntuación para aprobar                   | Número            | 22              | Ninguno.  |

|                                 |                   |     |   |
|---------------------------------|-------------------|-----|---|
| Opciones de pago                | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.   |
| Teléfono                        | Teléfono          | 40  | Número de teléfono para el contacto del examen.   |
| Producto principal              | Lista de opciones | 15  | Ninguno.  |
| Categoría de producto principal | Lista de opciones | 15  | Ninguno.  |
| Estado                          | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.   |
| Tiempo permitido (minutos)      | Número            | 22  | Ninguno.  |
| Tipo                            | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Supervisado y Activado. Se considera que un examen está <i>supervisado</i> cuando se supervisa a los candidatos durante la realización del mismo. |
| Validez (en meses)              | Número            | 22  | Ninguno.  |
| Sitio web                       | Texto             | 100 | URL de una página que contiene información adicional sobre el examen.   |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)
- [Campos de examen](#) (en la página 449)

## Campos de registro del examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de registro del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de registro de examen | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|--|---------------|-----------------|-------------|
|--|---------------|-----------------|-------------|

| predeterminado          |                   |     |  |
|-------------------------|-------------------|-----|--|
| Socio de administración | Lista de opciones | 15  | Empresa de terceros que administra el examen. La entrada se realiza normalmente desde la lista de socios de administración para el examen. |
| Nombre del candidato    | Lista de opciones | 15  | Ninguno.   |
| Fecha de finalización   | Fecha             | 7   | Ninguno.   |
| Descripción             | Texto             | 255 | Ninguno.   |
| Nombre del examen       | Lista de opciones | 15  | Ninguno.   |
| Calificación lograda    | Texto             | 50  | Ninguno.   |
| Objetivo                | Lista de opciones | 15  | Ninguno.   |
| Propietario             | Lista de opciones | 15  | Ninguno.   |
| Puntuación lograda      | Número            | 22  | Ninguno.   |
| La puntuación caduca el | Fecha             | 7   | Ninguno.   |
| Fecha de registro       | Fecha             | 7   | Este campo muestra la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |
| Número de registro      | Texto             | 50  | Los números de registro del examen suelen ser únicos.  |
| Estado del registro     | Lista de opciones | 30  | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Registrado, Aprobado y Sin éxito.  |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Campos de examen](#) (en la página 449)

## Campos de cuenta financiera: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.



**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cuentas financieras.

| Nombre de campo de cuenta financiera        | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Titular de la cuenta                        | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Titular de la cuenta: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Saldo                                       | Moneda            | 22              | Ninguno   |
| Saldo a día                                 | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Sucursal                                    | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Sucursal: ID de sistema externo             | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Cuenta de negocio                           | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo    | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Campaña                                     | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Campaña: ID de sistema externo              | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Código de moneda                            | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Descripción                                 | Texto             | 16.350          | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| Fecha de cambio                             | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| ID externo                                  | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa                | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                              | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Cuenta financiera                           | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Número de la cuenta financiera              | Texto             | 50              | Ninguno   |

| Nombre de campo de cuenta financiera                      | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Consejero financiero                                      | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Consejero financiero: ID de sistema externo               | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Tuvo lugar fuera  | Booleano          | 1               | Ninguno   |
| Tuvo lugar fuera de la institución                        | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Tuvo lugar fuera de la institución: ID de sistema externo | Texto             | 30              | ID exclusivo externo para Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculada a este registro. |
| Sucursal central  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Unidad familiar   | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Unidad familiar: ID de sistema externo                    | Texto             | 30              | Ninguno   |
| ID de integración   | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Unión   | Booleano          | 1               | Ninguno   |
| Fecha de apertura   | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo                        | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Cuenta financiera principal: ID de sistema externo        | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.                                     |
| Cartera: ID de sistema externo                            | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Cuenta principal  | Booleano          | 1               | Ninguno   |
| Tipo  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de titulares de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de cuentas financieras.

| Nombre de campo de titular de la cuenta financiera     | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Cuenta de negocio                                      | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.                         |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo               | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Código de moneda                                       | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Fecha de cambio  | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo                                  | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa                           | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Cuenta financiera                                      | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.                         |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo               | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro. |
| Titular de la cuenta financiera                        | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Titular de la cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Nombre del titular de la cuenta financiera             | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.                         |
| Unidad familiar  | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Unidad familiar: ID de sistema externo                 | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Fecha de incorporación                                 | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |

| Nombre de campo de titular de la cuenta financiera | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios                                     |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Propietario  | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo                 | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Contacto principal                                 | Booleano          | 1               | Ninguno   |
| Rol  | Lista de opciones | 30              | Campo predefinido para el registro coincidente. |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de títulos de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar títulos de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de títulos de cuentas financieras.

| Nombre de campo de títulos de cuentas financieras | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios                                     |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Código de moneda                                  | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Fecha de cambio                                   | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo                             | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa                      | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                                    | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Cuenta financiera                                 | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente. |

| Nombre de campo de títulos de cuentas financieras | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|---------------|-----------------|---|
| Cuenta financiera: ID de sistema externo          | Texto         | 50              | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro. |
| Nombre de títulos de la cuenta financiera         | Texto         | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.                         |
| Producto financiero                               | Texto         | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.                         |
| Producto financiero: ID de sistema externo        | Texto         | 50              | ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro. |
| ID de integración                                 | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Propietario                                       | Texto         | 15              | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo                | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Rendimiento                                       | Texto         | 22              | Ninguno   |
| Fecha de compra                                   | Fecha/Hora    | No aplicable    | Ninguno   |
| Precio de compra                                  | Moneda        | 22              | Ninguno   |
| Cantidad  | Número        | 22              | Ninguno   |
| Valor   | Moneda        | 22              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

### Campos de plan financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

**Plan financiero**

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el plan financiero.

| Nombre de campo de plan financiero       | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Aprobado por el contacto                 | Booleano          | 1               | Ninguno   |
| Cuenta de negocio                        | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Campaña                                  | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Campaña: ID de sistema externo           | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Contacto                                 | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Contacto: ID de sistema externo          | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Código de moneda                         | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Descripción                              | Texto             | 16.350          | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| Fecha de cambio                          | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo                    | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa             | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                           | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Cuenta financiera                        | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.   |
| Nombre del plan financiero               | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Unidad familiar                          | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Unidad familiar: ID de sistema externo   | Texto             | 30              | Ninguno   |

| Nombre de campo de plan financiero | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| ID de integración                  | Texto             | 30              | Ninguno     |
| Propietario                        | Texto             | 15              | Ninguno     |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno     |
| Cartera                            | Texto             | 15              | Ninguno     |
| Cartera: ID de sistema externo     | Texto             | 30              | Ninguno     |
| Enviado a contacto                 | Booleano          | 1               | Ninguno     |
| Estado                             | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Tipo                               | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de producto financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el producto financiero.

| Nombre de campo de producto financiero | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|--|-------------------|-----------------|-------------|
| Categoría                              | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Clase                                  | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Código de moneda                       | Lista de          | 20              | Ninguno     |

| Nombre de campo de producto financiero               | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|---------------|-----------------|---|
|  | opciones      |                 |   |
| Precio actual  | Moneda        | 20              | Ninguno   |
| Última actualización del precio actual               | Fecha/Hora    | No aplicable.   | Ninguno   |
| ID de sistema externo                                | Texto         | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa                         | Fecha/Hora    | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                                       | Texto         | 50              | Ninguno   |
| ID del producto financiero                           | Texto         | 50              | Ninguno   |
| Nombre del producto financiero                       | Texto         | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Información general de producto financiero           | Texto         | 16.350          | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| ID de integración                                    | Texto         | 30              | Ninguno   |
| ID de hub de producto de MDM                         | Texto         | 50              | Ninguno   |
| Propietario  | Texto         | 15              | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo                   | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Producto financiero principal                        | Texto         | 15              | Ninguno   |
| Producto financiero principal: ID de sistema externo | Texto         | 50              | ID exclusivo externo del producto financiero principal vinculado a este registro.                                 |
| Producto financiero principal: ID de sistema         | Texto         | 50              | También denominado ID exclusivo externo   |
| Precio fuente  | Texto         | 50              | También denominado precio fuente actual.  |
| Catálogo de productos                                | Texto         | 250             | Ninguno   |
| URL del producto                                     | Texto         | 250             | Ninguno   |



| Nombre de campo de producto financiero | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|--|-------------------|-----------------|-------------|
| Subclase                               | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Tipo                                   | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de transacciones financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para transacciones financieras.

| Nombre de campo de transacciones financieras | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios                                     |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Código de moneda                             | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Fecha de cambio                              | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo                        | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa                 | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                               | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Cuenta financiera                            | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo     | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la cuenta financiera    |

| Nombre de campo de transacciones financieras            | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
|   |                   |                 | vinculada a este registro.  |
| Producto financiero                                     | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.                         |
| Producto financiero: ID de sistema externo              | Texto             | 50              | ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro. |
| Transacción financiera principal                        | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Transacción financiera principal: ID de sistema externo | Texto             | 50              | ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro. |
| ID de integración                                       | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Propietario   | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Propietario: ID exclusivo externo                       | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Cantidad  | Número            | 22              | Ninguno   |
| Fecha y hora de transacción                             | Fecha/Hora        |                 | Ninguno   |
| ID de transacción                                       | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente.                         |
| Período de transacción                                  | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Precio de transacción                                   | Moneda            | 22              | Ninguno   |
| Fuente de transacción                                   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Tipo de transacción                                     | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Valor   | Moneda            | 22              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

■ [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)

**1538** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 19

■ [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de propiedad del seguro: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del seguro de propiedad a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de de propiedad del seguro.

| Nombre de campo de propiedad del seguro | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Importe                                 | Moneda            | 22              | Ninguno   |
| Código de moneda                        | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Descripción                             | Texto             | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| ID de sistema externo                   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa            | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                          | Texto             | 50              | Ninguno   |
| ID de integración                       | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Propietario                             | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo      | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Póliza                                  | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Póliza: ID de sistema externo           | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro   |
| Secuencia                               | Número            | 22              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |

| Nombre de campo de propiedad del seguro | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios                                     |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Tipo                                    | Lista de opciones | 30              | Campo predefinido para el registro coincidente. |

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de un informe de auditoría de inventario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV como paso previo a la importación de informes de auditoría de inventario en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se ofrecen en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Revise la siguiente información acerca de la importación antes de llevar a cabo este proceso.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Informe de auditoría de inventario predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Comentarios  | Nota              | 255             | Ninguno  |
| Fecha de finalización  | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno  |
| Periodo de inventario  | Texto             | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de periodo. |
| Razón  | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Fecha del informe  | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno  |
| Estado   | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Tipo   | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de periodos de inventarios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar periodos de inventarios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Periodo de inventario predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|---------------|-----------------|---|
| Activo  | Booleano      | 1               | Este campo indica si el periodo de inventario está activo o inactivo.   |
| Fecha de finalización                                 | Fecha/Hora    | 7               | Este campo está vacío si el periodo de inventario está activo.          |
| Reconciliado  | Booleano      | 1               | Este campo indica si el periodo de inventario se ha reconciliado, o no. |
| Fecha de inicio                                       | Fecha/Hora    | 7               | La fecha de inicio del periodo de inventario.                           |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

## Campos de parte implicada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la parte implicada a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de partes implicadas.

| Nombre de campo de parte implicada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
|------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|

| Nombre de campo de parte implicada | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|---|
| Siniestro                          | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Siniestro: ID de sistema externo   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Contacto                           | Texto             | 15              | Campo predefinido para el registro coincidente. El campo Contacto es una concatenación de los apellidos y el nombre del contacto.   |
| Contacto: ID de sistema externo    | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Código de moneda                   | Lista de opciones | 20              | Ninguno   |
| Fecha de cambio                    | Fecha             | No aplicable    | Ninguno   |
| ID de sistema externo              | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Última actualización externa       | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                     | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Descripción de la lesión           | Texto             | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Resumen de lesión                  | Texto             | 250             | Ninguno   |
| ID de integración                  | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Nombre de la parte implicada       | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Ubicación                          | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Propietario                        | Texto             | 15              | Propietario del registro.   |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Rol                                | Lista de opciones | 30              | Campo predefinido para el registro coincidente.   |
| Rol en el accidente                | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

### Campos de pista: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades potenciales Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Pista predeterminada: Nombre del campo     | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|---------------|-----------------|---|
| ID externo de cuenta                       | Texto         | 30              | Ninguno   |
| Alias                                      | Texto         | 50              | Ninguno   |
| Ingresos anuales                           | Moneda        | 15              | Ninguno   |
| Ingresos aproximados                       | Moneda        | 15              | Importe del ingreso anual aproximado.   |
| Cuenta asociada                            | No aplicable  | No aplicable    | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor sólo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar pista). |
| Contacto asociado                          | No aplicable  | No aplicable    | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor sólo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar pista). |
| Registro de oportunidad potencial asociada | Texto         | 100             | Ninguno   |
| Registro del negocio asociado: ID externo  | Texto         | 50              | Ninguno   |
| Oportunidad asociada                       | No aplicable  | No aplicable    | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor sólo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar pista). |
| Dirección de facturación 1                 | Texto         | 200             | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y</a>                      |

| Pista predeterminada: Nombre del campo                     | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
|  |                   |                 | <a href="#">asignación de direcciones</a> (en la página 1425).  |
| Dirección de facturación 2, 3                              | Texto             | 100 cada uno    | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).   |
| Ciudad de facturación                                      | Texto             | 50              | Ninguno   |
| País de facturación  | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)). |
| Apartado de correos/Código de clasificación de facturación | Texto             | 30              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte <a href="#">Acerca de países y asignaciones de direcciones</a> (consulte " <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> " en la página 1425)).  |
| Provincia de facturación                                   | Texto             | 30              | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Zona, Emirato y Oblast (región).  |
| Estado de EE.UU. de facturación                            | Lista de opciones | 2               | Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los  |



| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|---------------|-----------------|--|
|  |               |                 | valores válidos para este campo.   |
| Código postal de facturación           | Texto         | 50              | Ninguno  |
| Campaña                                | No aplicable  | No aplicable    | Este valor se especifica cuando se utiliza el Asistente de importación de pistas de Oracle CRM On Demand. No es posible establecer directamente valores para el campo Campaña en los datos de importación.                         |
| ID externo de campaña                  | Texto         | 30              | Ninguno  |
| Nº de teléfono celular                 | Teléfono      | 40              | Ninguno  |
| Compañía                               | Texto         | 100             | Ninguno  |
| ID externo de contacto                 | Texto         | 30              | Ninguno  |
| Creado por                             | No aplicable  | No aplicable    | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.  |
| Fecha de nacimiento                    | Fecha         | No aplicable    | Ninguno  |
| Descripción                            | Texto         | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Correo electrónico                     | Texto         | 100             | Ninguno  |
| Fecha de cierre estimada               | Fecha         | 7               | Ninguno  |
| ID exclusivo externo                   | Texto         | 30              | Ninguno  |
| Nombre                                 | Texto         | 50              | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.  |
| Primer nombre Furigana                 | Texto         | 50              | El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).   |
| Apellidos Furigana                     | Texto         | 50              | El equivalente Furigana del Kanji (sólo  |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------------|-----------------|---|
|  |                         |                 | para japonés).  |
| Industria                              | Lista de opciones       | 50              | <p>Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Como alternativa, el administrador de Oracle CRM On Demand de la compañía puede crear un campo de pista personalizado que contenga los valores válidos esperados en los datos de importación. De esta manera, podrá importar los datos en ese campo personalizado en lugar de hacerlo en este campo.</p> <p>Valores válidos predeterminados: Automotriz, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otros, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.</p> |
| ID de integración                      | Texto                   | 30              | Ninguno   |
| Puesto                                 | Texto                   | 75              | Ninguno   |
| Apellidos                              | Texto                   | 50              | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.   |
| Moneda de la pista                     | Texto                   | 20              | Ninguno   |
| Modificado por                         | No aplicable            | No aplicable    | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.   |
| Sr./Sra.                               | Lista de opciones       | 15              | Valores válidos predeterminados: Señorita, Señor, Señora y Dr.  |
| No enviar nunca correo electrónico     | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno   |
| Siguiente paso                         | Texto                   | 250             | Ninguno   |
| Número de empleados                    | Entero                  | 15              | Ninguno   |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos      | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|--------------------|-----------------|---|
| ID externo de oportunidad              | Texto              | 30              | Ninguno   |
| Propietario                            | Correo electrónico | 50              | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| Ingresos posibles                      | Moneda             | 15              | Ninguno   |
| Nº teléfono principal                  | Teléfono           | 40              | Ninguno   |
| Productos de interés                   | Texto              | 100             | Ninguno   |
| Profesión                              | Texto              | 50              | Ocupación o profesión especificada.   |
| Evaluación                             | Lista de opciones  | 30              | Valores válidos predeterminados: A, B, C y D  |
| Reasignar propietario de la pista      | No aplicable       | No aplicable    | Este valor se especifica para todas las pistas de una determinada importación cuando se utiliza el Asistente de importación de pistas de Oracle CRM On Demand. Determina si las pistas importadas se asignan a nuevos propietarios según las reglas de asignación de pistas definidas en la compañía.   |
| Referencia de                          | Lista de opciones  | 101             | Ninguno   |
| Vendedor                               | Lista de opciones  | 30              | Ninguno   |
| ID externo de agente de                | Texto              | 30              | Ninguno   |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| ventas                                 |                   |                 |  |
| Fuente                                 | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web y Otros |
| Estado                                 | No aplicable      | No aplicable    | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir exactamente con los valores válidos y éstos coincidir a su vez con la lógica de negocio.   |
| Sitio Web                              | Texto             | 100             | Ninguno  |
| Nº de fax del trabajo                  | Teléfono          | 40              | Ninguno  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de pistas](#) (en la página 190)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de solicitudes de MDF: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de MDF (fondos de desarrollo del mercado) a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|---------------|-----------------|--|
| Importe con aprobación previa                    | Número        | 22              | El importe total que el propietario de la marca aprobó para la actividad de marketing. |

| Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos  | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|----------------|-----------------|--|
| Importe solicitado                               | Número         | 22              | El importe total que el socio está solicitando para la actividad de marketing. |
| Estado de aprobación                             | Varchar        | 30              | El estado de aprobación actual de la solicitud de MDF.                         |
| Aprobador  | Varchar        | 15              | El nombre del aprobador actual.  |
| Campaña  | Varchar        | 15              | La campaña con la que se asocia el MDF.  |
| Categoría  | Varchar        | 30              | La categoría a la que pertenece la solicitud de MDF.                           |
| Fecha de la decisión sobre la reclamación        | Fecha          | 7               | La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.                  |
| Estado de reclamación                            | Varchar        | 30              | Indica el estado de la reclamación de MDF.                                     |
| Descripción                                      | Varchar        | 250             | Ninguno  |
| Vencimiento                                      | Fecha          | 7               | La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud.                       |
| Fecha de finalización                            | Fecha/Hora UTC | 7               | La fecha y hora en la que finaliza la actividad de marketing.                  |
| Fecha de caducidad                               | Fecha/Hora UTC | 7               | La fecha tras la que la solicitud de MDF deja de ser válida.                   |
| Fondo  | Varchar        | 15              | El nombre del fondo asociado con la solicitud de MDF.                          |
| Autor de la última aprobación                    | Varchar        | 15              | El nombre de la última persona que aprobó la solicitud.                        |
| Moneda de la solicitud de MDF                    | Varchar        | 20              | Ninguno  |
| Objetivo de marketing                            | Varchar        | 30              | El objetivo de marketing de la solicitud de MDF.                               |
| Propietario                                      | Varchar        | 15              | Propietario del registro.  |
| Cuenta de socio propietario                      | Varchar        | 15              | La cuenta del socio para la que trabaja el propietario.                        |
| Programa de socios                               | Varchar        | 15              | El programa de socios con el que se asocia la solicitud.                       |

| Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos  | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|----------------|-----------------|--|
| Fecha de aprobación previa                       | Fecha          | 7               | La fecha y hora en que se realizó la aprobación previa de la solicitud de MDF. |
| Cuenta de socio principal                        | Varchar        | 15              | La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de MDF.           |
| Código de razón                                  | Varchar        | 30              | La razón por la que se devolvió o rechazo una solicitud de precios especiales. |
| Zona   | Varchar        | 30              | La zona para la que se ha realizado la solicitud de MDF.                       |
| Fecha de solicitud                               | Fecha          | 7               | La fecha y hora en que se creó la solicitud de MDF.                            |
| Nombre   | Varchar        | 50              | El nombre de la solicitud de MDF.  |
| Fecha de inicio                                  | Fecha/Hora UTC | 7               | La fecha y hora en la que comienza la actividad de marketing.                  |
| Estado de envío                                  | Varchar        | 30              | Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.                       |
| Fecha de envío                                   | Fecha UTC      | 7               | La fecha y hora en que se envió la solicitud.                                  |
| Importe total de la reclamación aprobado         | Número         | 22              | El importe total de la reclamación que se aprobó para el socio.                |
| Importe total de la reclamación solicitado       | Número         | 22              | El importe total de la reclamación que solicitó el socio.                      |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

### Campos de respuestas a mensajes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar respuestas a mensajes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre predeterminado del campo de respuesta de mensaje | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---|---------------|-----------------|-------------|
| Cuenta  | Texto         | 15              | Ninguno     |
| Actividad   | Texto         | 15              | Ninguno     |
| Comentarios   | Texto         | 250             | Ninguno     |
| Contacto  | Texto         | 15              | Ninguno     |
| Habilitar seguimiento                                   | Booleano      | 1               | Ninguno     |
| Hora final  | Fecha/Hora    | 7               | Ninguno     |
| ID exclusivo externo                                    | Texto         | 30              | Ninguno     |
| Plan  | Texto         | 15              | Ninguno     |
| Ítem de plan  | Texto         | 15              | Ninguno     |
| Respuesta   | Texto         | 30              | Ninguno     |
| Sección   | Texto         | 100             | Ninguno     |
| Número de secuencia                                     | Numérico      | 22              | Ninguno     |
| Hora de inicio  | Fecha/Hora    | 7               | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Ajuste de respuestas de mensajes](#) (consulte "[Ajuste de respuestas a mensajes](#)" en la página 151)

### Campos de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|---------------|-----------------|--|
| Destinatarios                                      | Texto         | 1000            | Este campo describe la audiencia a la que va dirigido este plan de mensajes, por ejemplo, los cirujanos cardiovasculares.  |
| Código   | Texto         | 50              | Este campo realiza seguimientos de los planes de mensajería de distintos ID de fila. Por ejemplo, si revisa un plan de mensajería, este campo crea una copia del plan de mensajería con un número de versión incrementado.   |
| Divulgación obligatoria                            | Booleano      | 1               | Cuando se selecciona este campo, se muestra un mensaje de divulgación.   |
| Habilitar seguimiento                              | Booleano      | 1               | Ninguno  |
| Fecha de caducidad                                 | Fecha/hora    | 7               | La fecha en que finaliza el plan de mensajería.  |
| ID exclusivo externo                               | Texto         | 30              | Ninguno  |
| Secuencia de bloqueo                               | Booleano      | 1               | Este campo bloquea el plan de mensajería, lo que impide que los usuarios cambien la secuencia o eliminen mensajes de un plan de mensajería.  |
| Nombre   | Texto         | 200             | El nombre del plan de mensajería o el plan de mensajería personalizado.  |
| Prioridad  | Número        | 22              | Ninguno  |
| Fecha de publicación                               | Fecha/hora    | 7               | La fecha de publicación del plan de mensajería.  |
| Segmento   | Texto         | 50              | Este campo describe el segmento de mercado; es decir, el grupo de cuentas al que va dirigido el plan de mensajes, por ejemplo, los hospitales de atención terciaria. Muestra los planes de mensajería recomendados para los representantes de ventas cuando están planificando llamadas. |
| Máscara  | Texto         | 30              | Cuando se abre el planificador de mensajería para la edición u obtención de vista previa también se muestra el diseño del plan de mensajería.  |
| Fecha de inicio                                    | Fecha/hora    | 7               | Ninguno  |



| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Estado   | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados válidos de este campo son: Aprobado, En progreso, Rechazado, Publicado y Enviado. |
| Tipo   | Texto             | 30              | Los valores predeterminados válidos de este campo son: Lanzamiento de producto y Mensajería dirigida.         |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Planes de mensajería](#) (consulte "[Planes de mensajes](#)" en la página 550)

## Campos de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---|---------------|-----------------|-------------|
| Destinatarios   | Texto         | 1000            | Ninguno     |
| Descripción   | Texto         | 255             | Ninguno     |
| Mensaje de divulgación                                      | Booleano      | 1               | Ninguno     |
| Nombre mostrado   | Texto         | 100             | Ninguno     |
| Nombre  | Texto         | 100             | Ninguno     |

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Plan de mensajería principal                                | Texto             | 30              | Los planes de mensajería se componen de un número de ítems de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal es el plan de mensajería al que pertenece un ítem de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal se vincula al campo de nombre de un registro del plan de mensajería. |
| Evaluación  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Número de secuencia   | Número            | 22              | Ninguno   |
| Nombre de solución  | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Notas del orador  | Texto             | 2000            | Ninguno   |
| Estado  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Sinopsis  | Texto             | 2000            | Ninguno   |
| Tipo  | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Ítems de planes de mensajería](#) (consulte "[Ítems del plan de mensajería](#)" en la página 557)

## Campos de relaciones de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar relaciones de ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo de relaciones de ítems | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|---|-------------------|-----------------|-------------|
| Destinatarios   | Texto             | 1000            | Ninguno     |
| Descripción   | Texto             | 255             | Ninguno     |
| Nombre mostrado   | Texto             | 100             | Ninguno     |
| Nombre  | Texto             | 100             | Ninguno     |
| Plan de mensajería principal  | Texto             | 15              | Ninguno     |
| Evaluación  | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Número de secuencia   | Número            | 22              | Ninguno     |
| Nombre de solución  | Texto             | 30              | Ninguno     |
| Estado  | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Síntesis  | Texto             | 2000            | Ninguno     |
| Tipo  | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)
- [Relaciones de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 562)

### Campos de nota: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar notas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de nota predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--|---------------|-----------------|-------------|
|--|---------------|-----------------|-------------|

| Nombre de campo de nota predeterminado | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| ID externo de cuenta                   | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nombre de la cuenta                    | Texto                   | 255             | Ninguno  |
| ID externo de campaña                  | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nombre de la campaña                   | Texto                   | 255             | Ninguno  |
| ID externo de contacto                 | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nombre del contacto                    | Texto                   | 255             | Ninguno  |
| Descripción                            | Texto                   | 16.035          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| ID externo de oportunidad              | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nombre de la oportunidad               | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Privado                                | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| ID externo de solicitud de servicio    | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nº de solicitud de servicio            | Número                  | 15              | Ninguno  |
| Asunto                                 | Texto                   | 30              | Campo necesario predeterminado.  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de objetivos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar objetivos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Objetivo predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Nombre de la cuenta                      | Texto             | 15              | El nombre de cuenta asociado con el objetivo definido.   |
| Nombre del contacto                      | Texto             | 15              | El nombre de contacto asociado con el objetivo definido.   |
| Moneda                                   | Texto             | 20              | La moneda usada para los valores monetarios del objetivo.  |
| Descripción                              | Texto             | 2000            | El campo de descripción del objetivo definido.   |
| Fecha de cambio                          | Fecha/Hora        | 7               | La fecha en que el tipo de cambio se aplica a la moneda.   |
| Nombre del objetivo                      | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Ingresos del objetivo                    | Texto             | 22              | Ingresos destinos del objetivo.  |
| Destino del objetivo                     | Número            | 22              | El campo Destino de objetivo es una cantidad de unidades de ventas, recetas, llamadas comerciales, etc. Esta cantidad la define el campo Unidades de objetivo. |
| Unidades de objetivo                     | Lista de opciones | 30              | El campo Unidades de objetivo define la cantidad del campo Destinos de objetivo.   |
| Objetivo principal                       | Texto             | 15              | Si el objetivo definido está asociado con un objetivo principal, este campo habilita los dos objetivos que se van a combinar.                                  |
| Periodo                                  | Texto             | 15              | Este valor de periodo corresponde a los criterios que el usuario especifica al configurar previsiones en Oracle CRM On Demand.                                 |
| Nombre del plan                          | Texto             | 15              | El nombre del plan de negocio asociado con este objetivo concreto (opcional).  |
| Nombre del producto                      | Texto             | 15              | El nombre de producto asociado con el objetivo.  |
| Estado                                   | Lista de opciones | 30              | El estado del objetivo.  |
| Audiencia destino                        | Texto             | 2000            | Éste es el grupo de individuos al que se aplica el objetivo.   |
| Tipo                                     | Lista de opciones | 30              | El tipo de objetivo. El cliente define los valores.  |

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Objetivos](#) (en la página 282)

**Campos de rol de contacto de oportunidad: preparación de la importación**

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar roles de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de rol de contacto predeterminado | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------------|-----------------|--|
| Comprar roles                                     | Lista de opciones       | 39              | Valores válidos predeterminados: Usuario, Evaluador, Aprobador, Encarg. de tomar decisiones, Usuario y Evaluador, Usuario y aprobador, Aprobado por, Evaluador y Aprobador, Evaluador y decisor, Desconocido |
| ID externo de contacto                            | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nombre del contacto                               | Texto                   | 255             | Ninguno  |
| ID externo de oportunidad                         | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nombre de la oportunidad                          | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Principal   | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de contacto](#) (en la página 231)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

**Campos de oportunidad: preparación de la importación**

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Oportunidad predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------------|-----------------|--|
| Cuenta                                      | Texto                   | 100             | Campo necesario predeterminado.  |
| ID externo de cuenta                        | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Ubicación de la cuenta                      | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Fecha de cierre                             | Fecha                   | 7               | Campo necesario predeterminado.  |
| Distribuidor                                | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |
| Descripción                                 | Texto                   | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Ingresos previstos                          | Moneda                  | 15              | No se puede importar. Valor que se calcula según el campo de ingresos posibles multiplicado por el valor del campo Probabilidad.   |
| ID exclusivo externo                        | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Pronóstico                                  | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| ID de integración                           | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Fuente de la pista                          | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Marca                                       | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |
| Modelo                                      | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |

| Oportunidad predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos      | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|--------------------|-----------------|---|
| Modificado por                              | No aplicable       | No aplicable    | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.   |
| Nombre                                      | Texto              | 100             | Ninguno   |
| Siguiente paso                              | Texto              | 250             | Ninguno   |
| Moneda de la oportunidad                    | Lista de opciones  | 15              | Sólo lectura.   |
| Moneda de la oportunidad                    | Texto              | 20              | Ninguno   |
| Nombre de la oportunidad                    | Texto              | 100             | Campo necesario predeterminado.   |
| Propietario                                 | Correo electrónico | 50              | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo del propietario                  | Texto              | 30              | Ninguno   |
| Prioridad                                   | Lista de opciones  | 30              | Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto   |
| % de probabilidad                           | Lista de opciones  | 3               | <p>Valores válidos predeterminados: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo se debe exponer siempre en el diseño. Si está oculto, pueden producirse resultados inesperados.</p>   |
| Productos de interés                        | Texto              | 100             | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  |
| Razón ganar/perder                          | Lista de           | 30              | Valores válidos predeterminados: Base instalada, Precio, Relación, Registro de seguimiento, Sin   |



| Oportunidad predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------------|-----------------|--|
|   | opciones                |                 | proyecto actual, Sin presupuesto, No calificada, Perdida en favor de competencia, Perdida sin tomar decisión u Otros.  |
| Reasignar oportunidad                       | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Ingresos                                    | Moneda                  | 15              | Ninguno  |
| Etapa de ventas                             | Lista de opciones       | 50              | Campo necesario predeterminado.<br><br>Este campo no se comporta igual que la mayoría de los campos; no añadirá valores que no coincidan aunque lo especifique durante el proceso de importación. Los datos de importación deben coincidir con los valores válidos de este campo. Si desea capturar valores de lista de opciones del archivo CSV que no coincidan con los valores de lista de opciones predeterminados, añádalos a la aplicación antes de importar los datos. De lo contrario, se rechazará el registro entero. Los valores válidos predeterminados son: Pista calificada, Idea en desarrollo, Lista reducida, Seleccionado, En negociación, Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida. |
| Campaña fuente                              | Lista de opciones       | 30              | La campaña que ha generado la oportunidad.   |
| Estado                                      | Lista de opciones       | 30              | Los valores válidos predeterminados son Pendiente, Perdido y Ganado.   |
| Territorio                                  | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Valor total de activos                      | Moneda                  | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Prima total                                 | Moneda                  | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.   |
| Tipo  | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Año   | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |

## Campos de ingreso de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de productos de oportunidad a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------------|-----------------|--|
| Nº de períodos  | Entero                  | 3               | Los ingresos periódicos pueden admitir un máximo de 260 períodos. El período de tiempo que queda cubierto por el número total de períodos varía según la frecuencia especificada en el campo Frecuencia. Por ejemplo si dispone de ingresos periódicos semanales, puede realizar un seguimiento de los ingresos durante un máximo de cinco años. |
| Valor del activo  | Moneda                  | 15              | Ninguno  |
| Nombre completo del contacto                                | Texto                   | 255             | Ninguno  |
| Contrato  | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Descripción   | Texto                   | 250             | El límite es de 250 caracteres.  |
| ID exclusivo externo  | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Pronóstico  | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Frecuencia  | Lista de opciones       | 30              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.   |
| ID de integración   | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| ID externo de oportunidad                                   | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Nombre de la oportunidad                                    | Lista de                | 30              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores  |

| Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
|   | opciones          |                 | que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.   |
| Propietario   | Texto             | 50              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| ID externo del propietario                                  | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Prima   | Moneda            | 15              | Ninguno  |
| % de probabilidad   | Lista de opciones | 22              | Ninguno  |
| ID externo de producto                                      | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Nombre del producto   | Texto             | 50              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Fecha de compra   | Fecha             | 7               | Ninguno  |
| Precio de compra  | Moneda            | 15              | Ninguno  |
| Cantidad  | Número            | 15              | Ninguno  |
| Nº de serie   | Texto             | 100             | Ninguno  |
| Fecha de envío  | Fecha             | 7               | Ninguno  |
| Fecha de inicio/cierre                                      | Fecha             | 7               | Ninguno  |
| Estado  | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Tipo  | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Garantía  | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de socios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar socios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Socio predeterminado Nombre del campo       | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Nº de médicos                               | Número            | 22              | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Socio de cuenta                             | Texto             | 1               | Ninguno   |
| Ingresos anuales                            | Moneda            | 15              | Ninguno   |
| Dirección de facturación 1                  | Texto             | 200             | Ninguno   |
| Dirección de facturación 2                  | Texto             | 100             | Ninguno   |
| Dirección de facturación 3                  | Texto             | 100             | Ninguno   |
| Ciudad de facturación                       | Texto             | 50              | Ninguno   |
| País de facturación                         | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| Apartado de correos/Código de clasificación | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Provincia de facturación                    | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Estado de EE.UU. de facturación             | Lista de opciones | 2               | El valor de este campo es la abreviatura estándar de dos letras de los estados de EE.UU., por ejemplo, IA en el caso de Iowa. |
| Código postal                               | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Frecuencia de visita                        | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.                                |
| Gerente de compañía de canal                | Texto             | 50              | Ninguno   |

| Socio predeterminado Nombre del campo      | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Fecha de revisión de cumplimiento          | Fecha/Hora UTC    | 7               | La fecha en que se debe revisar el estado de cumplimiento.   |
| Estado de cumplimiento                     | Lista de opciones | 30              | Puede editar esta lista de opciones.   |
| Descripción                                | Texto             | 255             | Ninguno  |
| Experiencia                                | Texto             | 30              | Puede editar esta lista de opciones.   |
| ID exclusivo externo                       | Texto             | 30              | Ninguno.   |
| Nombre Furigana                            | Texto             | 100             | Ninguno.   |
| Nº de identificación hospitalaria          | Texto             | 30              | Nº de industria sanitaria  |
| Industria                                  | Lista de opciones | 50              | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones: Automoción, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otro, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones. |
| Tipo de influencia                         | Lista de opciones | 30              | Puede editar esta lista de opciones.   |
| Última fecha de finalización de asignación | Fecha/Hora UTC    | 7               | Ninguno  |
| Última fecha de envío de asignación        | Fecha/Hora UTC    | 7               | Ninguno  |
| Fecha de última visita                     | Fecha/hora UTC    | 7               | Ninguno  |
| Ubicación                                  | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Nº fax principal                           | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Teléfono principal                         | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Potencial del mercado                      | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.   |
| Segmento de mercado                        | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.   |
| Cuota de mercado                           | Número            | No aplicable    | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. Este número se encuentra entre (0) y 100.  |

| Socio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------|--|
| Número máximo de usuarios             | Entero            | No aplicable    | Ninguno  |
| Número de empleados                   | Entero            | 22              | Ninguno  |
| Cuenta de socios original             | Lista de opciones | 100             | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Esta lista de opciones contiene el valor del socio válido.  |
| Propietario                           | Texto             | 50              | Este campo contiene el nombre del propietario actual de este registro.   |
| Cuenta de socio propietario           | Lista de opciones | 100             | Esta lista de opciones es de sólo lectura.   |
| Moneda del socio                      | Lista de opciones | 15              | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Este valor debe coincidir con el valor existente de la moneda actual del socio.   |
| Nivel del socio                       | Lista de opciones | 30              | Puede editar esta lista de opciones.   |
| Nombre del socio                      | Texto             | 100             | El nombre del socio.   |
| Estado de organización de socio       | Lista de opciones | 30              | Este campo indica si el socio es una organización de Partner Relationship Partner (PRM) activa o inactiva. Si se establece en activa, se crea automáticamente un libro para la organización del socio. Sus usuarios se agregan automáticamente al libro. Este libro sólo se usa al relacionar unos socios con otros en el ítem relacionado de relaciones con los socios del campo Registro de socios. Puede editar esta lista de opciones. |
| Lista de precios                      | Lista de opciones | 50              | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los nombres de las listas de precios.   |
| Tipo de socio principal               | Lista de opciones | 30              | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los tipos de socios asociados con el socio.   |
| Cuenta de socio principal             | Lista de opciones | 100             | Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado es el valor del socio.  |

| Socio predeterminado Nombre del campo                | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------------|-----------------|--|
| Prioridad  | Lista de opciones       | 30              | Puede editar esta lista de opciones.   |
| Compañía que cotiza en bolsa                         | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno.   |
| Clasificación  | Número                  | 22              | Ninguno.   |
| Reasignar cuenta                                     | Casilla de verificación | No aplicable    | Este campo indica que la cuenta se debe reasignar. Al importarlo, lanza automáticamente reglas de asignación para este registro de cuenta, siempre que el administrador o gestor de su compañía haya configurado esta función. |
| Referencia   | Casilla de verificación | No aplicable    | Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales.   |
| Referencia desde                                     | Fecha                   | No aplicable    | Ninguno  |
| Zona   | Lista de opciones       | 25              | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados válidos son: Éste, Oeste y Central.   |
| DIRIGIR  | Lista de opciones       | 30              | Puede editar esta lista de opciones.   |
| Dirección de envío 1                                 | Texto                   | 200             | Ninguno  |
| Dirección de envío 2                                 | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Dirección de envío 3                                 | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Ciudad de envío                                      | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| País de envío  | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Apartado de correos/Código de clasificación de envío | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Provincia de envío                                   | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Estado de EE.UU. de envío                            | Lista de opciones       | 2               | El valor de este campo es la abreviatura estándar de dos letras de los estados de EE.UU., por ejemplo, IA en el caso de Iowa.  |
| Código postal de envío                               | Texto                   | 30              | Ninguno.   |
| Campaña fuente                                       | Lista de opciones       | 100             | Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado de  |

| Socio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------|---|
|                                       |                   |                 | esta lista de opciones es el nombre de la campaña fuente que generó la cuenta.  |
| Estado                                | Lista de opciones | 30              | Puede editar esta lista de opciones.  |
| Territorio                            | Lista de opciones | 50              | Esta lista de opciones es de sólo lectura. El campo predeterminado de esta lista de opciones es el nombre del territorio. |
| Sitio Web                             | Texto             | 100             | Ninguno.  |
| Ingresos a la fecha                   | Moneda            | 22              | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Son las iniciales de Year To Date (Año hasta la fecha).      |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de cuentas de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de cuentas de plan predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
| Cuenta  | Lista de opciones | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta.          |
| Plan de negocio                                   | Lista de opciones | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |
| Cuenta de plan principal                          | Booleano          | 1               | Indica si la cuenta es una cuenta principal.                             |



### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Cuentas de planes](#) (consulte "[Cuentas del plan](#)" en la página 287)

## Campos de contactos de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Contactos de planes predeterminados Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Plan de negocio                                      | Lista de opciones | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |
| Contacto   | Lista de opciones | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de contacto.        |
| Contacto de plan principal                           | Booleano          | 1               | Indica si el contacto es el contacto principal                           |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Contactos de planes](#) (consulte "[Contactos del plan](#)" en la página 291)

## Campos de oportunidades de planes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Oportunidad de plan predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|---------------|-----------------|--|
| Oportunidad   | Texto         | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de oportunidad.     |
| Plan de negocio                                     | Texto         | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Oportunidades de planes](#) (consulte "[Oportunidades del plan](#)" en la página 295)

## Campos de póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar políticas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de pólizas.

| Nombre de campo de póliza                | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|--|-------------------|-----------------|-------------|
| Estado de facturación                    | Lista de opciones | 30              | Ninguno     |
| Cuenta de negocio                        | Texto             | 15              | Ninguno     |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno     |
| Campaña                                  | Texto             | 15              | Ninguno     |
| Campaña: ID de sistema externo           | Texto             | 30              | Ninguno     |
| Fecha de cancelación                     | Fecha             | No aplicable    | Ninguno     |
| Compañía: ID de sistema                  | Texto             | 30              | Ninguno     |

| Nombre de campo de póliza                | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| externo                                  |                   |                 |  |
| Código de moneda                         | Lista de opciones | 20              | Ninguno  |
| Fecha efectiva                           | Fecha             | No aplicable    | Ninguno  |
| Fecha de caducidad                       | Fecha             | No aplicable    | Ninguno  |
| ID de sistema externo                    | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Última actualización externa             | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno  |
| Fuente externa                           | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Cantidad nominal                         | Moneda            | 22              | Ninguno  |
| Cuenta financiera                        | Texto             | 15              | Ninguno  |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Unidad familiar                          | Texto             | 15              | Ninguno  |
| Unidad familiar: ID de sistema externo   | Texto             | 30              | Ninguno  |
| ID de integración                        | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Vencimiento de la factura                | Fecha             | No aplicable    | Ninguno  |
| Propietario: ID de sistema externo       | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Póliza principal                         | Texto             | 15              | Ninguno  |
| Póliza principal: ID de sistema externo  | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la póliza principal vinculada a este registro. |

| Nombre de campo de póliza                | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Número de póliza                         | Texto             | 50              | Campo predefinido para el registro coincidente. Este campo también se denomina campo de número de póliza.                |
| Método de pago de la póliza              | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Tipo de póliza                           | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Agencia principal                        | Texto             | 15              | Ninguno  |
| Agencia principal: ID de sistema externo | Texto             | 30              | ID exclusivo externo de la agencia principal (la cuenta de negocio está establecida en socio) vinculada a este registro. |
| Agente principal                         | Texto             | 15              | Ninguno  |
| Agente principal: ID de sistema externo  | Texto             | 30              | ID exclusivo externo del agente principal vinculado a este registro.   |
| Código de productor                      | Texto             | 50              | Ninguno  |
| Tarificación                             | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Estado de tarificación                   | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Fuente de referencia                     | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Estado                                   | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Subestado                                | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |

| Nombre de campo de póliza | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| Plazo                     | Texto         | 50              | Ninguno     |
| Prima total               | Moneda        | 22              | Ninguno     |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de titular de la póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de pólizas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de pólizas.

| Nombre del campo Titular predeterminado de póliza      | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios |
|--|-------------------|-----------------|-------------|
| Titular de la cuenta de negocio                        | Texto             | 15              | Ninguno     |
| Titular de la cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno     |
| Compañía: ID de sistema externo                        | Texto             | 50              | Ninguno     |
| Titular del contacto                                   | Texto             | 15              | Ninguno     |
| Titular del contacto: ID exclusivo externo             | Texto             | 50              | Ninguno     |
| Código de moneda                                       | Lista de opciones | 20              | Ninguno     |
| Fecha de cambio  | Fecha             | No aplicable    | Ninguno     |
| ID de sistema externo                                  | Texto             | 50              | Ninguno     |

| Nombre del campo Titular predeterminado de póliza    | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Última actualización externa                         | Fecha/Hora        | No aplicable    | Ninguno   |
| Fuente externa                                       | Texto             | 50              | Ninguno   |
| Titular de la unidad familiar                        | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Titular de la unidad familiar: ID de sistema externo | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Porcentaje del titular                               | Porcentaje        | 22              | Ninguno   |
| Tipo de asegurado                                    | Lista de opciones | 30              | Ninguno   |
| ID de integración                                    | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Propietario: ID de sistema externo                   | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Póliza   | Texto             | 15              | Campos predefinidos para el registro coincidente            |
| Póliza: ID de sistema externo                        | Texto             | 50              | ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro |
| Nombre del titular de la póliza                      | Texto             | 250             | Campos predefinidos para el registro coincidente            |
| Rol  | Lista de opciones | 30              | Campos predefinidos para el registro coincidente            |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

### Campos de cartera: preparación de la importación

**NOTA:** Puede que esta función no esté disponible en su versión ya que no forma parte de la aplicación estándar.

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar las cuentas de la cartera a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Moneda de la cuenta                                 | Lista de opciones | 15              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.              |
| Número de cuenta                                    | Texto             | 100             | Ninguno   |
| Tipo de cuenta                                      | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Contrato de anualidad, Póliza colectiva, 401K, CHEQUE, IRA, Seguro de vida, Fondo de inversión, Ahorros y Otros. |
| Tiempo anual efectivo                               | Número            | 15              | Ninguno   |
| Fecha de cancelación o venta                        | Fecha             | 7               | Ninguno   |
| Límite de crédito                                   | Moneda            | 20              | Ninguno   |
| Fecha efectiva                                      | Fecha             | 7               | Ninguno   |
| Fecha de caducidad                                  | Fecha             | 7               | Ninguno   |

| Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---|---------------|-----------------|-------------|
|   |               |                 |             |
| ID exclusivo externo                                | Texto         | 30              | Ninguno     |
| Valor nominal                                       | Moneda        | 20              | Ninguno     |
| Institución   | Texto         | 100             | Ninguno     |
| Ubicación de la institución                         | Texto         | 50              | Ninguno     |
| Importe del préstamo                                | Moneda        | 20              | Ninguno     |
| Vencimiento   | Fecha         | 7               | Ninguno     |
| Prima   | Moneda        | 20              | Ninguno     |
| ID de propietario principal                         | Texto         | 50              | Ninguno     |
| Producto  | Texto         | 50              | Ninguno     |
| Fecha de compra                                     | Fecha         | 7               | Ninguno     |
| Ingresos  | Moneda        | 20              | Ninguno     |
| Clase de riesgo                                     | Texto         | 50              | Ninguno     |



| Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
|   |                   |                 |  |
| Estado  | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Activo, Pendiente, Oferta económica, Terminado y Cerrado. |
| Plazo   | Número            | 20              | Ninguno  |
| Unidad del plazo                                    | Lista de opciones | 20              | Valores válidos predeterminados: Día, Semana, Mes y Año.                                   |
| Valor total de activos                              | Moneda            | 20              | Ninguno  |
| Fecha de valoración                                 | Fecha             | 7               | Ninguno  |
| ID externo de institución                           | Texto             | 30              | La institución se vincula a una cuenta.  |
| ID externo de producto                              | Texto             | 30              | Ninguno  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Carteras](#) (en la página 575)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

### Campos de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el

tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Lista de precios predeterminada | Nomb<br>re del campo | Tipo de datos  | Longitud máxima | Comentarios   |
|---------------------------------|----------------------|----------------|-----------------|---|
| Moneda                          |                      | Varchar        | 20              | La moneda de la lista de precios.   |
| Descripción                     |                      | Varchar        | 255             | Ninguno   |
| Efectiva desde                  |                      | Fecha/hora UTC | 7               | Fecha en la que la lista de precios es efectiva.                                  |
| Efectiva hasta                  |                      | Fecha/hora UTC | 7               | Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva.                               |
| Propietario                     |                      | Varchar        | 15              | Propietario del registro.   |
| Nombre de la lista de precios   |                      | Varchar        | 50              | Ninguno   |
| Estado                          |                      | Varchar        | 30              | El estado actual de la lista de precios; por jímple, En progreso, Publicada, etc. |
| Tipo                            |                      | Varchar        | 30              | El tipo de lista de precios.  |

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de ítems de líneas de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de líneas de listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Ítem de línea de lista de precios predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos  | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|----------------|-----------------|---|
| Descripción   | Varchar        | 255             | Ninguno   |
| Efectiva desde  | Fecha/hora UTC | 7               | Fecha en la que la lista de precios es efectiva.                              |
| Efectiva hasta  | Fecha/hora UTC | 7               | Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva.                           |
| Precio de lista   | Número         | 22              | El precio del producto.   |
| Propietario   | Varchar        | 15              | El propietario del registro.  |
| Lista de precios  | Varchar        | 15              | El nombre de la lista de precios con la que este ítem de línea está asociado. |
| Tipo de precio  | Varchar        | 30              | El tipo de precio del ítem de la línea; por ejemplo, estándar.                |
| Producto  | Varchar        | 15              | El producto del ítem de la línea de precio.                                   |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de categoría de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de categorías de productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de destinatarios de la campaña predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---|---------------|-----------------|
| Nombre de categoría   | Texto         | 100             |
| Categoría principal   | Texto         | 100             |

| Nombre de campo de destinatarios de la campaña predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---|---------------|-----------------|
| ID exclusivo externo  | Texto         | 30              |
| ID externo de categoría de producto principal                 | Texto         | 30              |
| Descripción   | Texto         | 16.350          |

## Campos de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Producto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------------|-----------------|--|
| Texto                                     | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.<br><br>Valores válidos predeterminados: Coupé, Salón, Descapotable, Cinco puertas, Monovolumen, Sedán   |
| Categoría                                 | Lista de opciones       | 30              | Valores válidos predeterminados: Ropa, Tractor, SUV, Camión pesado, Exterior, Eléctrico, Tren de transmisión, Camión ligero, Coche de pasajeros  |
| Controlado                                | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Importe facturado al distribuidor         | Moneda                  | 15              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |
| Descripción                               | Texto                   | 16.350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |

| Producto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------------|-----------------|--|
| Puertas                                   | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.<br><br>Valores válidos predeterminados: 3 puertas, 2 puertas y 4 puertas. |
| Motor                                     | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |
| Seguimiento por número de lote            | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Marca                                     | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |
| Modelo                                    | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.   |
| Disponible para pedido                    | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Producto principal                        | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Nº de parte                               | Texto                   | 50              | Ninguno  |
| Tipo de precio                            | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Categoría de producto                     | Texto                   | 100             | Ninguno  |
| Moneda del producto                       | Moneda                  | 15              | Ninguno  |
| Nombre del producto                       | Texto                   | 100             | Campo necesario predeterminado.  |
| Tipo de producto                          | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Revisión                                  | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Serializado                               | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Estado                                    | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Subtipo                                   | Lista de opciones       | 30              | Ninguno  |
| Clase terapéutica                         | Lista de opciones       | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |

| Producto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
| Transmisión                               | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Embellecedor                              | Lista de opciones | 30              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Tipo                                      | Lista de opciones | 30              | Ninguno  |
| Año                                       | Número            | 50              | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

### Campos de renuncias de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar renuncias de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Renuncia de muestra predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
| Comentarios   | Texto             | 255             | Este campo proporciona información adicional sobre el campo de renuncia. |
| Número  | Texto             | 15              | Ninguno  |
| Texto de renuncia                                   | Texto             | 500             | Éste es el texto de renuncia.  |
| Fecha de finalización                               | Fecha/Hora        | 7               | La fecha de caducidad de la renuncia.                                    |
| Fecha de inicio                                     | Fecha/Hora        | 7               | La fecha de activación de la renuncia.                                   |
| Estado  | Lista de opciones | 30              | Los valores de este campo son: Activo, Inactivo y Caducado.              |

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

**Campos de inventarios de muestra: preparación de la importación**

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar inventarios de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Inventario de muestra predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|---------------|-----------------|--|
| ID de informe de auditoría                            | Texto         | 15              | Ninguno  |
| Periodo de inventario                                 | Texto         | 15              | El campo de referencia que apunta al ID del objeto de periodo de inventario. |
| Último recuento físico                                | Número        | 22              | Ninguno  |
| Nº de lote  | Texto         | 15              | Ninguno  |
| Saldo inicial   | Número        | 22              | Ninguno  |
| Recuento físico                                       | Número        | 22              | Ninguno  |
| Muestra   | Texto         | 15              | El campo de referencia que apunta al producto de muestra de este inventario. |
| Recuento del sistema                                  | Número        | 22              | Ninguno  |

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Inventario de muestra](#) (en la página 502)

**Campos de lotes de muestra: preparación de la importación**

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar lotes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Lote de muestra predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|---------------|-----------------|---|
| Fecha límite                                    | Fecha         | 7               | Esta fecha se calcula. El cálculo se realiza restando el valor del campo Días cortos de los días cortos de la fecha de caducidad. Por ejemplo, si la fecha de caducidad es el 31 de enero y el valor del campo Días cortos es 30, la fecha límite es el 1 de enero. Este campo indica que el lote de muestra se debe usar de inmediato o se debe devolver a la oficina principal. |
| Descripción                                     | Texto         | 255             | La descripción del lote.  |
| Fecha de caducidad                              | Fecha         | 7               | La fecha de caducidad del lote de muestra.  |
| Inventario por lote                             | Booleano      | 1               | Este campo indica si el seguimiento del inventario se realiza a nivel de lote o de producto.  |
| Nº de lote                                      | Texto         | 100             | El nombre del lote.   |
| Disponible para pedido                          | Booleano      | 1               | Este cambio indica si el lote se puede ordenar.   |
| Nivel de producto                               | Número        | 22              | Ninguno   |
| Muestra   | Texto         | 15              | El nombre del producto.   |
| Días cortos                                     | Número        | 22              | El número de días para la entrega.  |
| Fecha de inicio                                 | Fecha         | 7               | La fecha de inicio del lote de muestra.   |
| Unidad de medida                                | Texto         | 30              | La unidad de medida.  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)



■ [Lotes de muestra](#) (en la página 540)

## Campos de transacciones de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Nº de paquetes enviados                                | Número            | 22              | El número de paquetes que se envían cuando se transfieren las transacciones de muestra.                               |
| Nº de paquetes recibidos                               | Número            | 22              | El número de paquetes que se recibieron cuando entraron las transferencias de muestra.                                |
| Razón del ajuste                                       | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados de este campo son: Error humano, Robo, Recuento Inicial, Perdido, Encontrado y Solicitud. |
| Notas  | Texto             | 255             | El campo de descripción.  |
| Fecha  | Fecha/Hora        | 7               | La fecha de la transacción.   |
| Fecha de llegada esperada                              | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno   |
| Fecha de entrega esperada                              | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno   |
| Desde transacción                                      | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Periodo de inventario: fecha de inicio                 | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno   |
| Periodo de inventario: fecha de finalización           | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno   |
| Nº de factura  | Texto             | 15              | Ninguno   |

| Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------|-----------------|---|
| Nombre   | Texto             | 50              | Ninguno   |
| ParentTxn  | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Fecha de recepción                                     | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno   |
| Transacción raíz                                       | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Estado   | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son: En progreso, En tránsito, Ajustado, Procesado y Procesado con discrepancias.                           |
| Fecha de envío   | Fecha/Hora        | 7               | Ninguno   |
| Nº de seguimiento                                      | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Transferir a   | Texto             | 15              | Ninguno   |
| Tipo   | Lista de opciones | 30              | Los valores predeterminados son: Transferencia de entrada, Transferencia de salida, Muestra perdida, Ajuste de inventario y Desembolso. |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 1603)

## Campos de solicitud de servicio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de servicio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---|---------------|-----------------|-------------|
|---|---------------|-----------------|-------------|

| Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada | Tipo de datos      | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|--------------------|-----------------|---|
| Cuenta  | Texto              | 100             | Ninguno   |
| ID externo de cuenta                                    | Texto              | 30              | Ninguno   |
| Área  | Lista de opciones  | 30              | Valores válidos predeterminados: Producto, Instalación, Mantenimiento, Capacitación y Otros   |
| Causa   | Lista de opciones  | 30              | Valores válidos predeterminados: Instrucciones confusas, El usuario necesita formación, Incidencia existente, Nuevo factor, Otros   |
| Cerrado   | Hora               | Fecha/Hora      | Ninguno   |
| Contacto  | Texto              | 255             | Ninguno   |
| ID externo de contacto                                  | Texto              | 30              | Ninguno   |
| Concesionario   | Lista de opciones  | 100             | Oracle CRM On Demand Automotive Edition   |
| Descripción   | Texto              | 16,350          | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.  |
| ID exclusivo externo                                    | Texto              | 30              | Ninguno   |
| Apertura  | Fecha/Hora         | 7               | Ninguno   |
| Propietario   | Correo electrónico | 50              | Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.<br><br>Si este campo no se asigna a un |

| Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------------|-----------------|--|
|   |                         |                 | campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados. |
| ID externo de propietario                               | Texto                   | 30              | Ninguno  |
| Cuenta de socio principal                               | Varchar                 | 15              | Ninguno  |
| Prioridad   | Lista de opciones       | 30              | Valores válidos predeterminados: 1 - Lo más rápido posible, 2 - Alto, 3 - Medio, 4 - Bajo  |
| Producto  | Lista de opciones       | 100             | Ninguno  |
| Reasignar propietario                                   | Casilla de verificación | No aplicable    | Ninguno  |
| Concesionario de servicios                              | Texto                   | 70              | Oracle CRM On Demand Automotive Edition  |
| Fuente  | Lista de opciones       | 30              | Valores válidos predeterminados: Teléfono, Web, Correo electrónico, Fax  |
| Moneda de la SS   | Texto                   | 20              | Ninguno  |
| Nº de SS  | Texto                   | 64              | Ninguno  |
| Estado  | Lista de opciones       | 30              | Valores válidos predeterminados: Abierta, Pendiente, Cerrada, Abierta y escalada, Cancelada  |
| Asunto  | Texto                   | 250             | Ninguno  |
| Tipo  | Lista de opciones       | 30              | Valores válidos predeterminados: Pregunta, Factor, Solicitud de mejora, Otros  |
| Vehículo  | Texto                   | 100             | Ninguno  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

■ [Campos de solicitud de servicio](#) (en la página 307)

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de firmas: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar firmas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Firmas predeterminadas Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|---------------|-----------------|--|
| ID de actividad                         | Texto         | 15              | Ninguno  |
| Nombre del contacto                     | Texto         | 50              | Ninguno  |
| Apellidos del contacto                  | Texto         | 50              | Ninguno  |
| Texto de renuncia                       | Texto         | 500             | Ninguno  |
| Texto de encabezado                     | Texto         | 800             | Ninguno  |
| Nombre del representante de ventas      | Texto         | 50              | Ninguno  |
| Apellidos del representante de ventas   | Texto         | 50              | Ninguno  |
| Control de firma                        | Texto         | 16000           | Este campo contiene las coordenadas x e y de la firma. |
| Fecha de firma                          | Fecha         | 7               | Ninguno  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de solución: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar soluciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solución predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|-------------------|-----------------|--|
| ID exclusivo externo                      | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Pregunta frecuente                        | Texto             | 250             | Ninguno  |
| ID de integración                         | Texto             | 30              | Ninguno  |
| Categoría de producto                     | Lista de opciones | 100             | Ninguno  |
| Publicado                                 | Lista de opciones | 1               | Los valores válidos predeterminados son Y y N. Estos valores deben estar en inglés, con independencia de la configuración de idioma. |
| Recuento de solicitud de servicio         | Entero            | 22              | Ninguno  |
| Moneda de la solución                     | Lista de opciones | 20              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Detalles de la solución                   | Texto             | 16,000          | Ninguno  |
| Evaluación de la solución                 | Número            | 15              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Estado                                    | Lista de opciones | 30              | Valores válidos predeterminados: Borrador, Aprobado, Obsoleto  |
| Tratamiento                               | Texto             | 100             | Campo necesario predeterminado.  |

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de solución](#) (en la página 316)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## **Campos de productos de precios especiales: preparación de la importación**

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Producto de precios especiales predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|---------------|-----------------|---|
| Costo autorizado   | Número        | 22              | El precio del socio que está en negociación para la solicitud de precios especiales.  |
| Nombre de competidor   | Varchar       | 100             | El nombre del competidor en la solicitud.   |
| Socio del competidor   | Varchar       | 100             | El nombre del socio que compite.  |
| Producto del competidor  | Varchar       | 100             | El nombre del producto del competidor.  |
| Precio del producto del competidor                             | Número        | 22              | El precio del producto del competidor.  |
| Moneda   | Varchar       | 20              | Ninguno   |
| Descripción  | Varchar       | 250             | Ninguno   |
| MSRP   | Número        | 22              | El precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) en la moneda usada.  |
| Información de otros competidores                              | Varchar       | 250             | Cualquier otra información relativa a las ofertas de productos de la competencia, por ejemplo, la justificación del precio especial, etc. |
| Producto   | Varchar       | 15              | El nombre del producto de la solicitud de precios especiales.   |
| Costo de compra  | Número        | 22              | El precio que el socio pagó originalmente por adquirir el producto.   |
| Cantidad   | Número        | 22              | La cantidad esperada de productos que se van a vender bajo esta solicitud.  |
| Costo solicitado   | Número        | 22              | El precio reducido que solicitó el socio.   |
| Precio de venta solicitado                                     | Número        | 22              | El precio de venta al que el socio quería vender el producto.   |

| Producto de precios especiales predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|---------------|-----------------|--|
| Solicitud de SP  | Varchar       | 15              | La solicitud de precios especiales con la que está asociado este producto de precios especiales. |
| Precio de venta sugerido                                       | Número        | 22              | El precio de venta que sugiere el propietario de la marca.                                       |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de solicitudes de precios especiales: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos  | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|----------------|-----------------|--|
| Estado de aprobación  | Varchar        | 30              | El estado de aprobación de la solicitud de precios especiales.       |
| Aprobador   | Varchar        | 15              | El nombre del aprobador.   |
| Fecha de autorización   | Fecha/Hora UTC | 7               | La fecha y hora en que se aprobó la solicitud de precios especiales. |
| Fecha de la decisión sobre la reclamación                       | Fecha          | 7               | La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.        |
| Estado de reclamación   | Fecha          | 7               | El estado de la reclamación de precios especiales.                   |
| Moneda  | Varchar        | 20              | La moneda de la solicitud de precios especiales.                     |



| Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos  | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|----------------|-----------------|---|
| Registro del negocio  | Varchar        | 15              | El registro del negocio que se asocia con la solicitud de precios especiales.   |
| Descripción   | Varchar        | 15              | Ninguno   |
| Vencimiento   | Fecha          | 7               | La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud.  |
| Cliente final   | Varchar        | 15              | El cliente de la solicitud. Si la solicitud se asocia con una oportunidad, puede seleccionar una cuenta de oportunidad. |
| Fecha de finalización   | Fecha UTC      | 7               | La fecha y hora tras la que los precios especiales dejan de ser efectivos.  |
| Fondo   | Varchar        | 15              | El nombre del fondo asociado con la solicitud de precios especiales.  |
| Autor de la última aprobación                                   | Varchar        | 15              | El nombre de la última persona que aprobó la solicitud.   |
| Oportunidad   | Varchar        | 15              | Oportunidad con la que está relacionada la solicitud.   |
| Cuenta de socios original                                       | Varchar        | 15              | El socio que originó la solicitud de precios especiales.  |
| Propietario   | Varchar        | 15              | El propietario del registro.  |
| Cuenta de socio propietario                                     | Varchar        | 15              | La cuenta del socio para la que trabaja el propietario.   |
| Programa de socios  | Varchar        | 15              | El programa de socios con el que se asocia la solicitud.  |
| Cuenta de socio principal                                       | Varchar        | 15              | La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de precios especiales.                                     |
| Código de razón   | Varchar        | 30              | Razón por la que se devolvió o rechazó una solicitud de precios especiales.   |
| Fecha de solicitud  | Fecha          | 7               | La fecha y hora en que se creó la solicitud de precios especiales.  |
| Nombre  | Varchar        | 50              | Nombre de la solicitud.   |
| Fecha de inicio   | Fecha/Hora UTC | 7               | Fecha y hora en que comienzan los precios especiales.   |

| Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos  | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|----------------|-----------------|--|
| Estado de envío   | Varchar        | 30              | Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.     |
| Fecha de envío  | Fecha/Hora UTC | 7               | Fecha y hora en que se envió la solicitud.                   |
| Importe total autorizado  | Número         | 22              | Importe total que se va a autorizar.                         |
| Importe total solicitado  | Número         | 22              | Importe total que solicitó el socio.                         |
| Importe total de la reclamación aprobado                        | Número         | 22              | Importe total de la reclamación que se aprobó para el socio. |
| Solicitud del importe total de la reclamación                   | Número         | 22              | Importe total de la reclamación que solicita el socio.       |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de contacto de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un contacto y una tarea en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de contacto de la tarea predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Nombre completo del contacto                           | Texto         | 60              |
| ID externo de contacto                                 | Texto         | 30              |
| ID externo de tarea                                    | Texto         | 30              |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de usuario de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un usuario y una tarea en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de usuario de la tarea predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---|---------------|-----------------|
| ID de usuario   | Texto         | 50              |
| ID externo de tarea                                   | Texto         | 30              |
| ID externo de usuario                                 | Texto         | 30              |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de ítems de transacciones: preparación para la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de transacciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Ítem de transacción predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---|---------------|-----------------|-------------|
|---|---------------|-----------------|-------------|

| Ítem de transacción predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios  |
|---|---------------|-----------------|--|
| Descripción   | Texto         | 250             | La descripción del ítem de transacción.  |
| Periodo de inventario                               | Texto         | 15              | Ninguno  |
| Número de líneas                                    | Número        | 22              | El número único asociado con el registro del encabezado de la transacción.                                 |
| Nº de lote  | Texto         | 15              | El campo de referencia que contiene el ID del lote de muestra.   |
| Cantidad  | Número        | 22              | El número de muestras asociado con el ítem de transacción.   |
| Muestra   | Texto         | 15              | El nombre de la muestra que se proporciona con el ítem de transacción. Debe documentar todas las muestras. |
| Cantidad enviada                                    | Número        | 22              | El número de muestras que se enviaron como ítem de transacción.  |
| Nº de transacción                                   | Texto         | 15              | El campo de referencia que contiene el ID de la transacción de muestra.                                    |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)

## Campos de usuario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar usuarios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Usuario predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios                     |
|--|---------------|-----------------|---------------------------------|
| Alias                                    | Texto         | 50              | Campo necesario predeterminado. |

| Usuario predeterminado: Nombre del campo    | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios   |
|---|-------------------|-----------------|---|
| Dirección de usuario 1                      | Texto             | 200             | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).   |
| Dirección de usuario 2, 3                   | Texto             | 100             | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).   |
| Ciudad del usuario                          | Texto             | 50              | Ninguno   |
| País del usuario                            | Lista de opciones | 30              | Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425)). |
| Apartado de correos/Código de clasificación | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Provincia del usuario                       | Texto             | 50              | Para Canadá, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425). No obstante, no es un campo de lista de opciones.   |
| Estado de EE.UU. del usuario                | Lista de opciones | 2               | Para obtener la lista de valores de estado válidos de EE.UU., consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> (en la página 1425).  |
| Código postal del usuario                   | Texto             | 30              | Ninguno   |
| Nº de teléfono celular                      | Teléfono          | 40              | Ninguno   |
| Moneda                                      | Texto             | 50              | Este campo está establecido a nivel de compañía y, por lo tanto, no se pueden importar ni editar los valores de su lista de opciones.   |
| Departamento                                | Texto             | 75              | Ninguno   |

| Usuario predeterminado: Nombre del campo                                       | Tipo de datos           | Longitud máxima | Comentarios   |
|--|-------------------------|-----------------|---|
| División   | Texto                   | 75              | Ninguno   |
| Correo electrónico   | Texto                   | 50              | Campo necesario predeterminado.   |
| Enviar por correo electrónico una contraseña temporal al hacer clic en Guardar | Casilla de verificación | No aplicable    | Si activa esta casilla y la guarda, se le enviará al usuario un mensaje de correo con una contraseña temporal.  |
| Nº del empleado  | Número                  | 30              | Ninguno   |
| ID exclusivo externo   | Texto                   | 30              | Contiene el identificador externo del registro importado.   |
| Nombre   | Texto                   | 50              | Campo necesario predeterminado.   |
| Límite de aprobación de fondos   | Número                  | 22              | Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.  |
| ID de integración  | Texto                   | 30              | Identificador utilizado para la integración con sistemas externos.  |
| Idioma   | Texto                   | 50              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos estándar.   |
| Apellidos  | Texto                   | 50              | Campo necesario predeterminado.   |
| Entorno regional   | Texto                   | 50              | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.  |
| Iniciales  | Texto                   | 50              | Ninguno   |
| Sr./Sra.   | Lista de opciones       | 15              | Ninguno   |
| Informa a  | Texto                   | No aplicable    | Se trata de un campo calculado, basado en los apellidos y el nombre del gerente.  |
| ID externo de informa a  | Texto                   | 30              | Ninguno   |
| Rol  | Lista de opciones       | 50              | Campo necesario predeterminado. Valores válidos predeterminados: Administrador, Ejecutivo, Representante de ventas de campo, Representante de ventas interno, Director de ventas y marketing, Administrador de servicio, Representante de servicio. |

| Usuario predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos     | Longitud máxima | Comentarios  |
|--|-------------------|-----------------|--|
| Estado                                   | Lista de opciones | 30              | Campo necesario predeterminado. Valores válidos predeterminados: Activo, Inactivo.   |
| Zona horaria                             | Texto y número    | 100             | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Nº de fax del trabajo                    | Teléfono          | 40              | Ninguno  |
| Nº de teléfono del trabajo               | Teléfono          | 40              | Campo necesario predeterminado.  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Campos de usuario](#) (en la página 1231)

## Campos de contacto de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de contacto del vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de categoría de producto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---|---------------|-----------------|
| Número de serie   | Texto         | 100             |
| Nombre del producto                                     | Texto         | 100             |
| Nombre completo del contacto                            | Texto         | 60              |
| ID externo de contacto                                  | Texto         | 30              |
| ID externo de vehículo                                  | Texto         | 30              |

| Nombre de campo de categoría de producto predeterminado | Tipo de datos           | Longitud máxima |
|---|-------------------------|-----------------|
| Principal   | Casilla de verificación | No aplicable    |

## Campos de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

**NOTA:** la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

**NOTA:** Esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Nombre de campo de vehículo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| NIV  | Texto         | 100             |
| Marca                                      | Texto         | 30              |
| Modelo                                     | Texto         | 30              |
| Año  | Texto         | 22              |
| Acabado                                    | Texto         | 30              |
| Puertas                                    | Texto         | 30              |
| Color exterior                             | Texto         | 30              |
| ID exclusivo externo                       | Texto         | 30              |
| ID externo de propietario                  | Texto         | 30              |
| ID externo de cuenta                       | Texto         | 30              |
| ID externo de producto                     | Texto         | 30              |
| ID externo de distribuidor de venta        | Texto         | 30              |
| ID externo de distribuidor de servicios    | Texto         | 30              |
| Tipo de producto                           | Texto         | 30              |
| Concesionario de venta                     | Texto         | 100             |



| Nombre de campo de vehículo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Estado                                     | Texto         | 255             |
| Cuenta                                     | Texto         | 100             |
| Tipo de cuenta                             | Texto         | 255             |
| Contacto                                   | Texto         | 255             |
| Número del permiso de conducir             | Texto         | 30              |
| Región del permiso de conducir             | Texto         | 10              |
| Caducidad del permiso de conducir          | Fecha         | 32              |
| Transmisión                                | Texto         | 30              |
| Ubicación de la cuenta                     | Texto         | 50              |
| Estado                                     | Texto         | 30              |
| Ubicación                                  | Texto         | 30              |
| Usado/Nuevo                                | Texto         | 30              |
| Motor                                      | Texto         | 30              |
| PVPR                                       | Moneda        | 25              |
| Precio de factura de concesionario         | Moneda        | 25              |
| Propiedad de                               | Texto         | 30              |
| Modificación: fecha externa                | Fecha/Hora    | 32              |
| Modificado por                             | Texto         | 255             |
| Moneda del vehículo                        | Texto         | 30              |
| Color interior                             | Texto         | 30              |
| Tipo de garantía                           | Texto         | 30              |
| Fecha de inicio de la garantía             | Fecha         | 32              |
| Fecha final de la garantía                 | Fecha         | 32              |
| Kilometraje actual                         | Número        | 16              |
| Fecha de lectura del kilometraje           | Fecha         | 32              |
| Nombre del producto                        | Texto         | 100             |

| Nombre de campo de vehículo predeterminado | Tipo de datos      | Longitud máxima |
|--|--------------------|-----------------|
| Tipo                                       | Texto              | 255             |
| Carrocería                                 | Texto              | 30              |
| Descripción                                | Texto              | 250             |
| Propietario                                | Correo electrónico | 50              |
| Creación: fecha externa                    | Fecha/Hora         | 32              |
| ID de fila                                 | Id                 | 15              |
| ID de integración                          | Texto              | 30              |
| ID de cuenta                               | Id                 | 15              |
| ID de integración de cuenta                | Texto              | 30              |
| Objeto personalizado <i>N</i>              | Texto              | 50              |
| Lista de opciones indexada 1               | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 2               | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 3               | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 4               | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 5               | Texto              | 30              |
| Lista de opciones indexada 6               | Texto              | 30              |
| Número indexado                            | Número             | 16              |
| Fecha indexada                             | Fecha/Hora         | 32              |
| Moneda indexada                            | Moneda             | 25              |
| Texto completo indexado                    | Texto              | 255             |
| Texto corto indexado 1                     | Texto              | 100             |
| Texto corto indexado 2                     | Texto              | 100             |
| Casilla de verificación indexada           | Booleano           | 1               |
| Categoría de producto                      | Texto              | 100             |
| Número de pieza                            | Texto              | 50              |
| Fecha de compra                            | Fecha              | 32              |
| Precio de compra                           | Moneda             | 25              |

| Nombre de campo de vehículo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--|---------------|-----------------|
| Cantidad                                   | Número        | 16              |
| Fecha de envío                             | Fecha         | 32              |
| Fecha de instalación                       | Fecha         | 32              |
| Fecha de caducidad                         | Fecha         | 32              |
| Fecha de notificación                      | Fecha         | 32              |
| Contrato                                   | Texto         | 30              |

## Asistente de importación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de importación para importar los datos de la compañía a Oracle CRM On Demand:

- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 1603)
- [Revisar el resultado de la importación](#) (en la página 1608)
- [Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación](#) (en la página 1609)

## Importación de datos

**Antes de empezar.** Prepare los archivos CSV y agregue cualquier campo o valor de la lista de opciones a la aplicación. Para obtener más información, consulte [Preparar la importación de datos](#) (en la página 1465). Antes de importar los datos, puede determinar el método de importación de datos que mejor se ajuste a sus requisitos para revisar la documentación de ayuda en My Oracle Support.

Una vez que haya preparado los datos que va a importar, acceda al Asistente de importación y realice la importación. Para garantizar que el Asistente de importación procese todas las solicitudes de importación por igual, cada una de estas solicitudes se divide en una o más solicitudes secundarias formadas por 100 registros. Las solicitudes secundarias pertenecientes a diferentes solicitudes de importación se procesan simultáneamente, de modo que ninguna solicitud de importación debe esperar a que finalice otra solicitud antes de pasar a formar parte de la cola. El tiempo de procesamiento de una solicitud de importación se actualiza continuamente y refleja el progreso de las solicitudes secundarias que contiene la cola.

**CONSEJO:** Asegúrese de que el archivo CSV está correctamente configurado, para ello, realice una importación de prueba de cinco registros. Es mucho más fácil corregir los errores de cinco registros importados que del total en el archivo de importación.

### Para importar registros

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.

- 3 En la sección Importar datos, seleccione el tipo de registro que desea importar en el menú desplegable.
- 4 Haga clic en el botón Iniciar.  
Esto abre el asistente de importación.

- 5 En el paso 1:

**NOTA:** Las siguientes opciones están disponibles en función del registro que desee importar.

- a Seleccione cómo desea que el Asistente de importación identifique los registros coincidentes.

El Asistente de importación utiliza un ID exclusivo externo, que es un campo ID externo exclusivo importado desde otro sistema, un ID de fila de Oracle CRM On Demand y campos de Oracle CRM On Demand predefinidos. Los campos predefinidos, como Nombre de la cuenta o Ubicación, no tienen ID.

Si desea información sobre cómo se definen los registros duplicados, consulte [Acerca de duplicados de registros e ID externos](#) (en la página 1442).

- b Seleccione qué desea que haga el Asistente de importación si detecta un identificador de registro exclusivo duplicado en Oracle CRM On Demand. Puede elegir entre no importar registros duplicados, sobrescribir los registros existentes o crear registros adicionales.

**NOTA:** Esta opción no está disponible en Tarea, Citas, Notas, Equipos de cuentas, Equipos de contacto y Roles de contacto de oportunidad.

- c Seleccione la acción que desea que realice el Asistente de importación si el identificador exclusivo del registro importado no coincide con ninguno de los registros existentes en Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Esta opción no está disponible en Tarea, Citas y Notas. Si selecciona Sobrescribir reg. existentes y No crear nuevo registro en la opción anterior, se actualizará el registro.

- d Seleccione cómo desea gestionar los valores de la lista de opciones en el archivo CSV que no coincidan con los valores en la aplicación.

El Asistente de importación puede agregar el nuevo valor a la lista de opciones o no importar el valor del campo.

**NOTA:** Esta opción no está disponible al importar notas o si el idioma del usuario es diferente al idioma predeterminado de la compañía. Esto tampoco se aplica a las listas de opciones de selección múltiple. Estas listas sólo se pueden importar si el valor del archivo CSV existe ya en la aplicación.

- e Decida si el Asistente de importación debe crear un nuevo registro para las asociaciones que faltan (registros relacionados) en el archivo de datos.

**NOTA:** Esta opción sólo está disponible al importar Cuentas o Contactos.

- f Seleccione el formato de hora y fecha en el archivo CSV.

Si desea obtener más información, consulte [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 1459).

- g Compruebe que la selección de la codificación de archivos es Occidental.

**NOTA:** No cambie este valor a menos que tenga la total certeza de que se utiliza otro método de codificación. El valor predeterminado, Occidental, se aplica a la mayoría de sistemas de codificación en Europa y Estados Unidos.

- h** Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.
- i** En la lista desplegable Error en registro, seleccione lo que desea que registre Oracle CRM On Demand: Todos los mensajes, Errores y advertencias o Sólo errores.
- j** Seleccione el archivo CSV del que desea importar los datos.
- k** Seleccione la casilla de verificación si desea que los archivos de datos se procesen secuencialmente.

**NOTA:** Si activa el procesamiento secuencial de archivos de datos, asegúrese de que las solicitudes de importación secundarias se procesen siempre por orden al enviar una solicitud de importación. Ello le permitirá garantizar también la conservación de las dependencias del archivo CSV.

- l** Active la casilla de verificación si desea desactivar la auditoría mientras se importan los datos y si no desea generar registros de seguimiento de auditoría.

**NOTA:** no puede desactivar esta configuración de auditoría si está importando el tipo de registro Usuario. Esta opción sólo está disponible si se ha activado el privilegio de gestión de auditoría de registros para las importaciones para el rol. Si se desactiva esta casilla puede mejorar el rendimiento, dependiendo de los tipos de registro que desee importar y del número de campos auditados que decida auditar.

## 6 En el paso 2:

- a** Si fuera necesario, siga las instrucciones para validar su archivo.
- b** Si es posible, seleccione un archivo de asignación de campos.
- c** Los archivos de asignación de campos (.map) contienen las parejas de campos del archivo CSV con los campos existentes de Oracle CRM On Demand. Tras realizar una importación, el sistema envía por correo electrónico el archivo .map con la última estructura de asignación. Guárdelo en su equipo y utilícelo para otras importaciones.

## 7 Para el paso 3, asigne los campos de su archivo a los de Oracle CRM On Demand. Como mínimo, debe asignar todos los campos obligatorios a los encabezados de columna en el archivo CSV.

El asistente de importación muestra los encabezados de columna del archivo CSV importado junto a una lista desplegable que contiene todos los campos de esa área en Oracle CRM On Demand, incluidos los campos personalizados que haya agregado.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en esta tabla.

Para filtrar su lista por este campo

Seleccione este campo en la lista desplegable

| Para filtrar su lista por este campo  | Seleccione este campo en la lista desplegable |
|---|---|
| Número de la calle<br>Dirección 1<br>Chome  | Número/calle                                  |
| Ku  | Dirección 2                                   |
| Piso<br>Distrito  | Dirección 3                                   |
| Shi/Gun   | Ciudad  |
| Colonia/sección<br>Código CEDEX<br>Dirección 4<br>URB<br>Municipio.   | Apartado de correos/Código de clasificación   |
| Estado MEX<br>Estado BRA<br>Distrito<br>Sección territorial<br>Isla<br>Prefectura<br>Zona<br>Emirato<br>Oblast (región) | Provincia                                     |
| Código insular<br>Código postal<br>Código Postal  | Código postal                                 |

Si ha seleccionado un archivo .map, compruebe que se asignan correctamente los campos. Puede que los campos personalizados creados desde que ejecutó la última importación necesiten ser asignados.

Si desea información sobre los ID externos, consulte [Acerca de duplicados de registros e ID externos](#) (en la página 1442).

**PRECAUCIÓN:** Si se ha equivocado al seleccionar el archivo para importar, haga clic en Cancelar para cambiar la selección. En este punto, utilizar el botón Atrás no borra la memoria caché, por lo que aparecerá el archivo de importación que haya seleccionado en primer lugar en el paso de asignación de campos.

**PRECAUCIÓN:** ID exclusivo externo e ID externo de gerente son campos clave que se utilizan para asociar contactos con sus registros de gerente. Si estos campos no han sido asignados, el registro de gerente se asociará a contactos utilizando los campos Nombre del contacto y Gerente. Al utilizar los campos Nombre del contacto y Gerente para realizar esta asociación, los registros del archivo de datos estarán sujetos a una ordenación de dependencia más estricta.

- 8 En el paso 4, siga las instrucciones en pantalla si fuera necesario.
- 9 En el paso 5, haga clic en Final.

**Para ver la cola de solicitudes de importación**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Colas de importación y exportación, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.

Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación con información sobre las solicitudes, incluida la hora estimada de finalización.

En la tabla siguiente se describen los estados de importación.

| Estado                 | Descripción  |
|------------------------|--|
| En cola                | La importación no se ha procesado todavía.   |
| En progreso            | La importación se está procesando.<br><b>NOTA:</b> Puede eliminar la solicitud en este estado. No obstante, deberá revisar si se ha importado parcialmente algún dato en Oracle CRM On Demand. |
| Finalizado             | No se han producido errores durante la importación.  |
| Finalizada con errores | Se ha completado la importación pero se han producido errores con algunos registros.   |
| Sin éxito              | Se ha completado la importación pero no se ha importado ningún registro.   |
| Error                  | No se ha completado la importación porque se ha producido un error.  |
| Cancelada              | La importación se ha cancelado.  |

En la tabla siguiente se describe la información de los registros de importación.

| Información de los registros de importación | Descripción   |
|---|---|
| Número de enviados                          | El número de registros contenidos en el archivo CSV.  |
| Número de procesados                        | El número de registros que ha procesado en ese momento el motor de importación. Este campo se procesa cada 20 segundos o con la frecuencia que establezca el proceso del sistema. |
| Número de importados correctamente          | El número de registros que se han importado sin problemas.  |
| Número de importados parcialmente           | El número de elementos importados cuyos registros no se importaron en su totalidad.   |

| Información de los registros de importación | Descripción   |
|---|---|
| Número de no importados                     | El número de registros que no se han importado.                             |
| Nº de cancelados                            | El número de registros importados antes de que se cancelara la importación. |

### ***Para importar valores de listas de opciones de selección múltiple***

- 1 Separe las listas de opciones de selección múltiple por un punto y coma en el archivo de CSV.  
Por ejemplo, si tiene una lista de opciones de selección múltiple con nombres y desea importar cuatro nombres en este campo, separe cada nombre con un punto y coma.
- 2 Haga clic en Añadir nuevo valor a la lista.  
Oracle CRM On Demand importa la lista de opciones de selección múltiple.

## **Revisar el resultado de la importación**

Puede realizar el seguimiento del progreso de importación consultando la página de cola en Oracle CRM On Demand. Tras la finalización de una solicitud de importación, puede desplazarse hasta la cola de importación y desglosar el trabajo de importación finalizado. Cada solicitud de importación contiene el archivo de datos enviado, el archivo de mapeo generado y un archivo de registro. El archivo de registro proporciona información básica de registro, como la aparición de errores, el estado de la importación, etc. Si se produce un error durante la importación, se recomienda consultar el archivo de registro asociado a la solicitud de importación.

Por otra parte, una vez finalizada la solicitud de importación se envía a su dirección de correo electrónico un mensaje que describe los datos específicos de la importación. El mensaje de correo electrónico resume la importación y contiene un archivo de registro que incluye los registros y campos que no se importaron.

A continuación, puede corregir los datos del archivo CSV y volver a importar la información. La segunda vez, debe indicar al sistema que sobrescriba los registros existentes cuando encuentre registros duplicados.

### ***Para ver la cola de solicitudes de importación***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
- 3 En la sección Colas de importación y exportación, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.



Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación, en la que se muestra la hora de finalización de la importación o la hora estimada de finalización.

***Para revisar el mensaje de correo electrónico con los resultados de la importación***

- Vaya a su aplicación de correo electrónico y abra el mensaje de Oracle CRM On Demand.

El mensaje muestra cualquier error que se haya producido registro por registro, junto con la acción que debe realizar, si desea capturar los datos completos para dicho registro.

**Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación](#) (en la página 1609)

**Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación**

Una vez finalizada la solicitud de importación, recibirá un mensaje de correo electrónico donde se resumen los resultados de importación:

Estimado/a Alfonso:

Su solicitud de importación ha finalizado el 30/3/2007 a las 7:10:06 am. A continuación, se muestra un resumen de los resultados:

Usuario: qa/apérez

Tipo de importación: Cuenta

Nombre de archivo de importación: cuentas.csv

Hora de finalización: 30/3/2007 7:10:06 am

Total de registros: 496

Importados correctamente: 495

Importados parcialmente: 1

Registros duplicados ignorados: 0

Sin éxito: 0

Para obtener más información sobre la importación, revise el archivo de registro. Si necesita asistencia adicional, consulte la ayuda en línea.

Gracias por utilizar Oracle CRM On Demand,

Atención al cliente de Oracle CRM On Demand

Adjunto al mensaje de correo electrónico se incluye un archivo de registro donde se enumera cada error generado durante el proceso de importación, como por ejemplo:

Error específico de registro EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 No se ha encontrado ningún registro coincidente para el campo de importación 'CURRENCY' con el valor 'INR'. El campo 'Moneda de la cuenta' de Oracle CRM On Demand no se ha actualizado, aunque sí se han importado otros valores de campo para este registro.

## Asistente de exportación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de exportación para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- [Exportación de datos](#) (en la página 1610)
- [Revisar los resultados de la exportación](#) (en la página 1612)

## Exportación de datos

Es posible exportar de forma parcial o completa los datos de la compañía desde Oracle CRM On Demand a un archivo externo. El archivo es un archivo zip que contiene archivos CSV individuales para cada tipo de registro que seleccione para exportar.

**NOTA:** si su compañía usa una edición de la aplicación específica del sector, los tipos de registros específicos del sector (como Unidades familiares, Vehículos, Eventos sobre formación médica y Fondos), así como las actividades enlazadas y las notas se excluyen de la exportación. Además, si exporta registros de productos de oportunidad *periódicos*, la aplicación rellena la columna Parent\_ID de esa fila. En los registros que no son periódicos, la celda Parent\_ID está vacía.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrador de Exportación.

### *Par exportar datos de la compañía*

**NOTA:** hay un límite para el número de exportaciones (tanto completas como parciales) que se pueden realizar semanalmente. Las compañías pueden realizar una exportación completa cada 7 días. Los usuarios pueden exportar un máximo de 1000 registros, independientemente del tipo de registro, cada 7 días.

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Herramientas de gestión de datos de la Página inicial de administración, haga clic en el enlace Herramientas de importación y exportación:
- 3 En la página Herramientas de importación y exportación, haga clic en el enlace Exportar datos. Esto abre el Asistente de exportación de datos.
- 4 En el paso 1:
  - a Realice una de las siguientes acciones:
    - Si desea realizar una exportación completa, seleccione el botón de selección Exportar todos los tipos de registros.
    - Si desea realizar una exportación parcial, seleccione el botón de selección Exportar tipos de registros seleccionados y los tipos de registros que desee exportar.
  - b Haga clic en Siguiente.

Cada tipo de registro se exporta a un archivo independiente dentro del archivo zip.

**ADVERTENCIA:** Si está exportando los datos de notas en Oracle CRM On Demand, el archivo CSV contiene todas las notas públicas creadas en Oracle CRM On Demand, así como las notas privadas que pertenecen al usuario que exporta los datos.
- 5 En el paso 2:
  - a Seleccione la zona horaria utilizada en el archivo CSV exportado.
  - b Seleccione el formato de fecha/hora utilizado en el archivo CSV exportado.
  - c Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.
  - d Seleccione los criterios de filtro para limitar los datos de la exportación.

**NOTA:** La primera vez que exporte los datos, puede no desear filtrarlos por fechas. Pero después podrá configurar las exportaciones incrementales filtrando los datos por fechas desde la última exportación.
  - e Haga clic en Siguiente.
- 6 En el paso 3, siga las instrucciones en pantalla para finalizar el proceso de exportación.

#### ***Para ver la cola de solicitudes de exportación***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Colas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Cola de solicitudes de exportación.

Aparecerá la página Cola de solicitudes de exportación con información sobre las solicitudes, incluida la hora de finalización estimada.

En la tabla siguiente se describen los estados de exportación.

| Estado                 | Descripción  |
|------------------------|--|
| En cola                | La exportación no se ha procesado todavía.   |
| En progreso            | La exportación se está procesando.<br><b>NOTA: La solicitud no se puede eliminar en este estado.</b> |
| Finalizado             | No se han producido errores durante la exportación.  |
| Finalizada con errores | Se ha completado la exportación pero se han producido errores con algunos registros.                 |
| Sin éxito              | Se ha completado la exportación pero no se ha importado ningún registro.                             |
| Error                  | No se ha completado la exportación porque se ha producido un error.                                  |

En la tabla siguiente se describe la información de los registros de exportación.

| Información de los registros de importación | Descripción  |
|---|--|
| Enviado                                     | Fecha y hora en la que se realizó la exportación.                      |
| Finalizada                                  | Fecha y hora en la que finalizó la exportación.                        |
| Nº de exportados                            | El número de registros que se han exportado.                           |
| Nº de objetos finalizados                   | El número de objetos que se han exportado correctamente sin problemas. |

## Revisar los resultados de la exportación

El archivo exportado aparece en la sección de solicitudes finalizadas de la aplicación. También puede realizar un seguimiento del progreso de la exportación revisando esta misma página.

### *Para ver los resultados o cola de exportación*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
- 3 En la sección Herramientas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Cola de solicitudes de exportación.

Aparecerá la página Cola de solicitudes de exportación, en la que se muestra la hora de finalización de la exportación o la hora estimada de finalización.

- 4 En la sección Solicitudes finalizadas, haga clic en el vínculo Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalles de solicitud de exportación.
- 5 A continuación, puede:
  - Hacer clic en Descarga para abrir o guardar el archivo zip. El archivo zip consiste en un archivo de texto del resumen de exportación y archivos CSV para cada tipo de registro que exporte.
  - Hacer clic en Eliminar para eliminar el archivo.

## Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Data Loader On Demand para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- [Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (en la página 1613)
- [Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (en la página 1613)

## Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

El cliente de Oracle Data Loader On Demand es una utilidad de línea de comandos que proporciona un medio de importar datos en Oracle CRM On Demand desde orígenes de datos externos. Tiene dos funciones:

- **Función Insertar.** Esta función toma registros de un archivo y los agrega a Oracle CRM On Demand.
- **Función Actualizar.** Esta función modifica los registros existentes de Oracle CRM On Demand, para lo que usa registros de un origen de datos externo.

Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, , disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

## Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar esta utilidad. Para instalarla y utilizarla, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

### *Para descargar la utilidad Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.
- 2 En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.
- 3 En Oracle Data Loader On Demand, haga clic en Oracle Data Loader On Demand.

- 4 Guarde el archivo ZIP en su equipo.

## Integrar servicios web

Oracle CRM On Demand permite:

- Acceder y cambiar los datos de Oracle CRM On Demand desde una aplicación habilitada para servicios web
- Crear aplicaciones propias que se integren con Oracle CRM On Demand

Puede:

- Descargue los archivos de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), que le facilitarán el desarrollo de aplicaciones que acceden a Oracle CRM On Demand mediante la interfaz de servicios web; consulte [Descargar archivos WSDL y de esquema](#) (en la página 1614).
- Descargue archivos WSDL y de esquema para utilizar los métodos del servicio de integración de eventos web con el fin de acceder a las colas de integración y realizar un seguimiento de los cambios en determinados tipos de registro. Además, podrá descargar los archivos de esquema para realizar un seguimiento de los campos personalizados o a los que se ha cambiado el nombre para los tipos de registro compatibles.
- Vea un resumen de los servicios web utilizados por la compañía, consulte [Revisar la utilización de servicios web](#) (en la página 1616).

## Descargar archivos WSDL y de esquema

Los servicios web proporcionados por Oracle CRM On Demand permiten a los usuarios de aplicaciones cliente interactuar con Oracle CRM On Demand, por ejemplo, para insertar, actualizar, eliminar y consultar registros y para realizar una serie de tareas administrativas.

Los servicios web están disponibles mediante:

- **Servicios Web v1.0.** Se utilizan para interactuar con los objetos personalizados del 01 al 03, así como objetos preconfigurados.
- **Servicios Web v2.0.** Se utilizan para interactuar con todos los objetos personalizados de Oracle CRM On Demand, así como objetos preconfigurados. En comparación con los Servicios Web versión 1.0, la API de los Servicios Web versión 2.0 también ofrece opciones adicionales para emitir consultas, con el método QueryPage.
- **API del servicio.** Se utilizan para gestionar tareas administrativas mediante servicios web. Por ejemplo, las API del servicio permiten la administración de usuarios en Oracle CRM On Demand y proporcionan la capacidad de emitir consultas para obtener información del sistema y de uso en relación con Oracle CRM On Demand.
- **Servicios de administración.** Se utilizan para interactuar con los metadatos de Oracle CRM On Demand mediante servicios web. Servicios de administración proporcionan la capacidad de leer y cargar metadatos de Oracle CRM On Demand en formato XML.

Desde la página Administración de servicios web podrá:

- Descargar los archivos WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) utilizados por aplicaciones que acceden a los servicios web

- Descargar archivos de esquema
- Acceder a la documentación de los servicios web

## Descargar archivos WSDL

Puede descargar archivos WSDL para cada tipo de registro y para cada una de las API del servicio.

### *Para descargar un archivo WSDL*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
- 3 En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios web v1.0, Servicios web v2.0, API del servicio o Servicios de administración, según sea necesario.
- 4 En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta, o el nombre de la API del servicio.

Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía.

- 5 Haga clic en uno de los botones siguientes:

- Descargar WSDL personalizado
- Descargar WSDL genérico

Aparece una página que contiene el WSDL.

En función de si selecciona Descargar WSDL personalizado o Descargar WSDL genérico, los campos personalizados se muestran de forma distinta en el WSDL. Para el WSDL personalizado, las etiquetas XML de los campos personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos, consulte [Configurar etiquetas de integración para campos personalizados](#) (en la página 1159). El WSDL personalizado permite generar WSDL específico para la compañía y que utilice las convenciones de nomenclatura de campos de la compañía.

Para el WSDL genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas: CustomNumber0, CustomCurrency0, etc. Estos marcadores de posición, junto con el servicio de mapeo, permiten a las aplicaciones el mapeo a nombres de campos que utilice la compañía.

- 6 Guarde el archivo WSDL en el equipo.

## Descargar archivos de esquema

El servicio web Eventos de integración utiliza los archivos de esquema (XSD) en su WSDL, que se descargan además del archivo integrationevents.wsdl. El archivo WSDL contiene marcadores de posición para los archivos de esquema XSD de todos los tipos de registro para el que su compañía tiene actualmente definidas acciones de eventos de integración activas. Los archivos WSDL genéricos están disponibles. Sin embargo, si crea campos personalizados o cambia el nombre de los campos para un tipo de registro, no podrá utilizar el botón Descargar esquema genérico. En su lugar, debe descargar un archivo XSD con el botón Descargar

esquema personalizado en la página Administración de servicios web. Para obtener más información sobre el servicio web Eventos de integración, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de Oracle Web Services On Demand).

### **Para descargar un archivo de esquema**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
- 3 En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios Web v1.0 o Servicios Web v2.0.
- 4 En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta.

Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía.

- 5 Haga clic en uno de los botones siguientes:

- Descargar esquema personalizado
- Descargar esquema genérico

Aparece una página que contiene el archivo de esquema.

Según seleccione Descargar esquema personalizado o Descargar esquema genérico, los campos personalizados se muestran de forma distinta en el esquema. Para el esquema personalizado, las etiquetas XML de los campos personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos. Para el esquema genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas.

- 6 Guarde el archivo de esquema en el equipo.

## **Acceder a la documentación de servicios web**

Para acceder a la documentación de servicios web, haga clic en Descargar documentación en la barra de título de la página Administración de servicios web.

## **Revisar la utilización de servicios Web**

En la página Uso de servicios web, puede ver un resumen de los servicios web utilizados por la compañía. De forma predeterminada, las solicitudes de servicios web se enumeran por ID de sesión. Se muestran el nombre de cliente del servicio web, el nombre del servicio web, la operación, el número de operaciones, la hora de inicio, la hora de finalización y el alias del usuario de la sesión. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Uso de servicios web:

| Para  | Realice estos pasos   |
|---|---|
| Crear una nueva lista de solicitudes de servicios Web | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81). |



| Para   | Realice estos pasos   |
|--|---|
| Mostrar detalles de una solicitud de servicio web                    | Haga clic en el identificador de la sesión para mostrar una página de detalles para la solicitud de servicio web.   |
| Exportar la lista  | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Exportar registros en listas</a> (en la página 90).   |
| Buscar la solicitud de servicio Web                                  | Seleccione los criterios de filtro necesarios en las listas desplegables que aparecen junto a Mostrar resultados en los que.  |
| Gestionar todas las listas de solicitudes de servicios Web           | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en <a href="#">Página Gestión de listas</a> (en la página 87).  |
| Desplazarse por la lista   | Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.   |
| Restringir los criterios de búsqueda de la lista                     | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Refinar lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81).   |
| Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Página Lista de vistas</a> (en la página 88).  |
| Ordenar la lista de solicitudes de servicios Web                     | Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio.   |
| Mostrar más o menos registros  | En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.  |
| Ver un subconjunto de operaciones de servicios Web                   | Haga clic en la lista desplegable que aparece en la barra de título y cambie la selección según sea necesario: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Todo.</b> Muestra una lista de todas la operaciones de servios Web</li> <li>■ <b>Todas las operaciones hoy.</b> Muestra una lista de todas la operaciones de servios Web de hoy</li> </ul> |

## Acerca de la creación de una lista de servicios Web

El proceso de creación o restricción de una lista de servicios Web es parecido al descrito en [Crear y restringir listas](#) (en la página 81). No obstante, las páginas de listas de servicios Web no tiene la sección Buscar en que se proporciona en las páginas correspondientes de los demás tipos de registros.

Los campos que puede utilizar para filtrar una lista de servicios Web y que se pueden seleccionar para que aparezcan en los resultados de búsqueda son los siguientes:

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo                                 | Descripción   |
|---------------------------------------|---|
| Hora final                            | La hora final de la solicitud de servicio Web.  |
| Tipo de entrada                       | Los valores posibles son: Inicio de sesión, Cierre de sesión y Reparto.<br><br>Cada llamada de servicio web, excepto las de inicio y cierre de sesión, se establece en Reparto para este campo porque las llamadas pasan a través del servicio empresarial del distribuidor de servicios web entrantes. |
| Tamaño del mensaje de entrada (Bytes) | Tamaño del mensaje de entrada en bytes.   |
| Operación                             | Operación de la solicitud de servicio Web.  |
| Número de operaciones                 | Número de operaciones de la solicitud de servicio web.  |
| Tamaño del mensaje de salida (Bytes)  | Tamaño del mensaje de salida en bytes.  |
| ID de sesión                          | Identificador de la sesión de la solicitud de servicio Web.<br><br>Se trata en realidad de la clave exterior de la correspondiente sesión de la tabla de historial de inicio de sesión y no el Id. de sesión real de la solicitud de servicios Web.   |
| Hora de inicio                        | La hora de inicio de la solicitud de servicios Web.   |
| Alias de usuario                      | El alias del usuario que ha ejecutado la solicitud de servicios Web.  |
| Nombre del cliente del servicio web   | Nombre del cliente del servicio Web desde el que se ha realizado la solicitud.<br><br><b>Nota:</b> no se admite en las API de servicios administrativos.  |
| Nombre de servicio web                | El nombre del servicio Web al que se ha realizado la solicitud.   |
| Espacio de servicio web               | El espacio de nombres utilizado en la solicitud.  |

## Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Migration Tool On Demand para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- [Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (en la página 1618)
- [Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (en la página 1619)

## Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

El cliente Oracle Migration Tool On Demand es una utilidad de línea de comandos que elimina la necesidad de copiar manualmente configuraciones personalizadas desde el entorno de Oracle CRM On Demand a otro entorno. Por ejemplo, puede copiar las configuraciones personalizadas desde un entorno de prueba del cliente a un entorno de producción. Puede usar esta utilidad de cliente junto con los servicios de administración (un conjunto de servicios web de administración) para automatizar la administración de las configuraciones de la empresa. Esta utilidad de cliente le permite importar información específica de la configuración directamente en su equipo, y extraerla de éste. Puede importar las configuraciones inmediatamente o por lotes. Los servicios de administración permiten a las aplicaciones cliente acceder a las configuraciones. Puede importar las siguientes configuraciones:

- Perfiles de acceso
- Definiciones de gestión de campos
- Tipos de registro personalizados
- Fichas web personalizadas
- Listas de opciones
- Listas de opciones en cascada
- Enlaces web personalizados
- Barras de acciones
- Diseños de página inicial
- Diseños de página
- Roles

## Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar la utilidad de cliente y siga los pasos de Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar y usar esta utilidad de cliente. Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](#) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library -

<http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) de Oracle Technology Network. Para obtener información sobre la descarga de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), necesario para acceder a los Servicios de administración, consulte [Descargar archivos WSDL y de esquema](#) (en la página 1614). Para obtener información sobre las API que proporcionan los Servicios de administración, consulte Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](#) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) de Oracle Technology Network.

### *Para descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Cree un directorio en el equipo para extraer los archivos de Oracle Migration Tool On Demand, por ejemplo, `C:\Oracle Migration Tool On Demand`.
- 2 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.

- 3 En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.
- 4 En Herramientas de importación y exportación de metadatos, haga clic en Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Guarde el archivo ZIP en su equipo.

## Página Cola de eliminación por lotes

La página Cola de eliminación por lotes muestra todas las solicitudes de registro de eliminación completadas y activas presentadas por la compañía. En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente:

| Para                               | Realice estos pasos   |
|------------------------------------|---|
| Cancelar una solicitud activa      | Cuando elimina la lista de registro de la página Listas de registro, recibe un correo electrónico de confirmación en el que se afirma que la solicitud de eliminación de lotes se ha cargado correctamente en la página Cola de eliminación por lotes. Es posible hacer clic en el enlace Cancelar para cancelar la solicitud hasta que aparezca el enlace Continuar al lado de la solicitud. |
| Continuar con una solicitud activa | Haga clic en el enlace Continuar que aparece junto a la solicitud para finalizar la solicitud de eliminación de lotes. Recibirá un correo electrónico de confirmación en el que se afirma que la solicitud de eliminación de lotes se ha completado correctamente y que se ha eliminado la lista de registros.  |
| Mostrar el número de registros     | En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez.  |
| Eliminar la solicitud procesada    | Haga clic en el botón Eliminar para eliminar la solicitud de eliminación de lotes de la cola Solicitudes procesadas.  |
| Registre la solicitud procesada    | Haga clic en el botón Registro para guardar la solicitud de eliminación de lotes como archivo de registro.  |

## Página Cola de libros de asignación de lotes

La página Cola de libros de asignación de lotes muestra todas las solicitudes de asignación de libros completadas y activas presentadas por la compañía. En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente:

| Para                              | Realice estos pasos  |
|-----------------------------------|--|
| Cancelar                          | Haga clic en el enlace Cancelar situado junto a la solicitud. Es posible cancelar una solicitud hasta que su estado cambia a "En progreso".                            |
| Mostrar detalles de una solicitud | Desplácese a un nombre de la lista de la solicitud. En la página Detalle de solicitud, se pueden ver las propiedades de la solicitud y los parámetros de de solicitud. |
| Mostrar más o menos solicitudes   | En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez.   |
| Eliminar la solicitud procesada   | Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de la cola Solicitudes procesadas.  |
| Log                               | Haga clic en el enlace Registro para guardar la solicitud como archivo de registro.  |

Cuando haya completado la solicitud, recibirá una notificación por correo electrónico.

Para obtener información sobre la creación de solicitudes de asignación por lotes, consulte [Asignar registros a libros](#) (en la página 1329).

## Acerca de los eventos de integración

Un *evento de integración* es un mecanismo para activar procesos externos basados en cambios específicos (crear, actualizar, eliminar, asociar, disociar) en los registros de Oracle CRM On Demand. Los eventos de integración contienen información acerca de los datos que cambió el usuario. Esta información se almacena en una o varias colas de eventos de integración, como un archivo XML, lo que permite que aplicaciones externas accedan a los detalles de los eventos de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, es posible que una aplicación externa necesite hacer un seguimiento de los cambios de Cuenta en Oracle CRM On Demand y activar las actualizaciones locales en consecuencia.

Para los clientes que necesitan que varias aplicaciones se integren con Oracle CRM On Demand de forma independiente, el administrador de la compañía puede definir varias colas de eventos de integración. Mediante el uso de la funcionalidad de los eventos de integración es posible generar el mismo evento para varias colas y se garantiza la integridad de las colas de las aplicaciones externas, ya que las aplicaciones externas se pueden configurar para que soliciten sólo los eventos de una cola específica.

## Acerca de la configuración de la administración de eventos de integración

La funcionalidad de los eventos de integración se habilita automáticamente para los clientes nuevos. No obstante, en el caso de los clientes existentes, la funcionalidad de los eventos de integración de Oracle CRM On Demand la deben configurar el servicio de atención al cliente y el administrador de su compañía. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente para solicitar soporte de Administración de eventos de integración y especificar el tamaño total máximo de las colas de eventos de integración.

**Nota:** El tamaño máximo de las colas de integración no se muestra en su página de perfiles de la compañía.

Cuando el servicio de atención al cliente haya configurado la funcionalidad de los eventos de integración, el enlace Administración de eventos de integración estará visible en la sección Herramientas de administración de datos de la página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene el privilegio de activación de acceso a evento de integración habilitado. Para obtener más información sobre los roles de usuario, consulte [Adición de roles](#) (consulte "Añadir roles" en la página 1298).

## Acerca de la creación, el almacenamiento y el acceso de eventos de integración

Para desencadenar la creación de eventos de integración, debe crear reglas de flujo de trabajo con las acciones Crear eventos de integración. Para cada una de estas acciones puede especificar los campos de un registro cuyo seguimiento se va a realizar. Cuando el valor de un campo objeto de seguimiento cambia, el cambio se registra en un evento de integración. También puede especificar las colas en las que se escriben los eventos de integración. Para obtener información sobre la reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 1341).

Los eventos de integración se almacenan en una o varias colas, cuyo tamaño máximo total para la empresa especifica el representante del servicio de atención al cliente. Se proporciona una cola de eventos de integración y se pueden crear colas adicionales.

Si una cola está llena, los eventos de integración nuevos no se almacenan. Cuando el número de eventos de integración de la cola esté de nuevo por debajo del máximo, los eventos nuevos se volverán a agregar a la cola.

En la página Configuración de eventos de integración, puede eliminar eventos de integración de una cola. También puede configurar Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia a una dirección especificada cuando la cola esté llena o cuando el número de eventos de integración de la cola supere un número que se especifique.

Puede deshabilitar las colas de eventos de integración, incluyendo la cola predeterminada, pero no puede eliminarlas.

Las aplicaciones externas acceden a las colas de eventos de integración a través del servicio web Eventos de integración, que tiene dos métodos:

- **GetEvents.** Recupera eventos de integración de una cola.
- **DeleteEvents.** Elimina eventos de integración de una cola.

Para obtener información sobre la descarga del archivo WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) para el servicio web Eventos de integración, consulte [Integración de servicios web](#) (consulte "Integrar servicios web" en la página 1614). Para obtener información sobre el servicio web Eventos de integración, consulte la guía *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de Oracle Web Services On Demand).

- Para un procedimiento paso a paso de creación una cola de eventos de integración, consulte [Creación de colas de eventos de integración](#) (consulte "Crear colas de eventos de integración" en la página 1623).

- Para un procedimiento paso a paso de gestión de las colas de eventos de integración, consulte [Gestión de la configuración de eventos de integración](#) (en la página 1624).
- Para un procedimiento paso a paso de creación de reglas de flujo de trabajo que desencadenan eventos de integración, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "Creación de reglas de flujo de trabajo" en la página 1352).

## Crear colas de eventos de integración

Cuando se activa el soporte de eventos de integración, con Oracle CRM On Demand se proporciona una cola predeterminada de eventos de integración. Sin embargo, también puede crear colas adicionales y especificar en qué colas se escriben los eventos de integración individuales.

**Antes de comenzar:** La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía como se describe en [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 1621). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en las colas se configura como parte del perfil de la compañía. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio de activación de acceso a evento de integración.

### *Para crear una cola de eventos de integración*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.
- 3 En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.
- 4 En la página Gestión de cola de integración, haga clic en Nueva cola.
- 5 En la página Configuración de cola de eventos de integración, cumplimente los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo          | Comentarios   |
|----------------|---|
| Nombre de cola | Especifique el nombre de la cola. Campo obligatorio.                |
| Descripción    | Escriba una descripción del uso de la cola.                         |
| Desactivada    | Asegúrese de que esta casilla de verificación no está seleccionada. |

| Campo  | Comentarios  |
|--|--|
| Tamaño de cola   | <p>Especifique el tamaño de la cola. Dicho tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar. Campo obligatorio.</p> <p>El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede crear una cola nueva.</p> |
| Dirección de correo electrónico de notificación  | Especifique una dirección de correo electrónico si se va a enviar un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño concreto.  |
| Enviar correo electrónico de advertencia cuando el número de transacciones en cola llega a | Especifique el tamaño que la cola que se puede alcanzar antes de que se envíe un correo electrónico de advertencia a la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de notificación.  |

## Gestión de la configuración de eventos de integración

Puede editar la configuración de todas las colas de eventos de integración.

**Antes de comenzar.** La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía, como se describe en [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 1621). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en la cola se configura como parte del perfil de la compañía. Para realizar los procedimientos aquí descritos, su rol debe incluir el privilegio Activar acceso a evento de integración.

### *Para gestionar la configuración de los eventos de integración*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.
- 3 En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.
- 4 En la página Gestión de cola de integración, haga clic en el vínculo Editar de la cola.
- 5 En la página Configuración de cola de eventos de integración, se pueden realizar las siguientes tareas:

| Tarea | Acción |
|-------|--------|
|       |        |



| Tarea  | Acción  |
|--|---|
| Desactivar una cola.   | Seleccione Desactivado para desactivar todas las colas, incluyendo la cola predeterminada.  |
| Actualizar el tamaño de una cola.  | <p>Especifique un valor en el campo Tamaño de la cola. Este tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar.</p> <p>El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede aumentar el tamaño de la cola.</p>   |
| Eliminar las transacciones de una cola.  | <p>Para eliminar todas las transacciones de la cola, active la casilla de verificación Cuando haga clic en Guardar, limpiar todas las transacciones y, a continuación, haga clic en Guardar para eliminar las transacciones.</p> <p>Para eliminar transacciones antiguas, haga clic en el icono de la agenda y seleccione una fecha en el campo Cuando haga clic en Guardar, limpiar las transacciones más antiguas que. Haga clic en Guardar para eliminar las transacciones.</p>                            |
| Configure Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño determinado.                         | Especifique la dirección de correo electrónico y (opcionalmente) especifique el tamaño que se permite que alcance la cola antes de enviar el correo electrónico de advertencia. Haga clic en Guardar para guardar la configuración de correo electrónico.   |
| Especifique cómo se registran los valores de los campos Fecha y hora (por ejemplo, ModifiedDate, CreatedDate) en los eventos de integración.                                 | <p>Seleccione un valor en el campo Zona horaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seleccione UTC para registrar las fechas y horas con formato UTC (Tiempo universal coordinado).</li> <li>■ Seleccione Zona horaria de usuario para registrar las fechas y horas según la zona horaria del usuario que actualice el registro. Éste es el valor predeterminado.</li> </ul>  |
| Especifique si los valores de la lista de opciones se registran en los eventos de integración en el idioma del usuario o como valores LIC (código independiente del idioma). | <p>Seleccione un valor en el campo Formato de lista de opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seleccione Valores que no dependen del idioma para registrar los valores de la lista de opciones como valores de LIC.</li> <li>■ Seleccione Idioma de usuario para registrar los valores de la lista de opciones con el idioma del usuario. Éste es el valor predeterminado.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los valores de LIC de listas de opciones suelen ser iguales que los valores de ENU.</p> |

## Gestión de contenidos

Con frecuencia, las compañías desean realizar un seguimiento de los productos en los que los clientes demuestran interés y que compran posteriormente. Para ayudar a los empleados de la compañía a hacer un seguimiento de la información del producto, puede configurar un catálogo de productos. La configuración del catálogo de productos consiste en agrupar los productos por categorías (si es necesario) y, a continuación configurar los productos dentro de cada categoría. En los productos se incluyen los productos, servicios y opciones de formación periódicos o puntuales.

En las siguientes secciones se describen las formas en las que el seguimiento de los productos resulta útil en Oracle CRM On Demand:

### Oportunidades

Un representante de ventas que trabaje en una oportunidad de ventas puede crear un registro de oportunidades para realizar un seguimiento de los detalles de interés de un cliente, incluido los ingresos potenciales de la operación. Puede que un cliente esté interesado en varios productos y también esté pensando en comprar un contrato de servicios. El representante de ventas puede desplazarse por la sección Productos del registro de oportunidades para vincular los registros de productos con cada uno de los elementos que el cliente pudiera comprar. En cuanto al contrato de servicios, facturado mensualmente, el representante de ventas también puede registrar la información de ingresos periódicos. De esta forma, el registro de oportunidades proporciona una información completa acerca de un trato potencial y permite que la compañía:

- Realice un seguimiento de los productos que pertenecen a cada oportunidad
- Calcule flujos de ingresos generados en el tiempo en función de dichos productos (productos periódicos y no periódicos)

### Activos

Tanto los profesionales de servicios como de ventas encuentran que es útil conocer los productos y servicios de la compañía que el cliente ya ha comprado. En Oracle CRM On Demand, se puede realizar un seguimiento de los productos o activos comprados vinculando los registros del producto a un registro de contacto o cuenta del cliente.

### Pronósticos

Un pronóstico es una instantánea periódica del rendimiento de ventas compilada a partir de los registros de productos u oportunidades individuales. Una ventaja del enlace de los productos con los registros de contacto, cuenta u oportunidad es que la compañía puede determinar si desea generar pronósticos en función del producto y del ingreso periódico.

Si su compañía basa sus pronósticos en ingresos por productos en lugar de ingresos por oportunidades, los empleados pueden especificar los productos que se deben utilizar para los totales de pronósticos.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la Gestión de contenidos:

- [Configurar categorías de productos](#) (en la página 1627)
- [Configurar los productos de la compañía](#) (en la página 1628)
- [Configurar listas de precios para PRM](#) (en la página 1630)
- [Gestión de archivos adjuntos de la compañía](#) (en la página 1633)
- [Configurar guiones de evaluación](#) (en la página 1635)
- [Configurar carpetas de informes](#) (en la página 768)

## Configurar categorías de productos

Si la lista de productos de la compañía es extensa, es una buena idea organizar los productos en agrupaciones lógicas, cada uno con un nombre que tenga significado para la compañía. Estas agrupaciones se denominan categorías de productos. Las categorías ayudan a buscar un producto o conjunto de productos porque permiten ordenar la lista para encontrar rápidamente lo que se necesita. Las categorías de productos también permiten que los empleados identifiquen rápidamente el producto adecuado que vincular con sus oportunidades. Por ejemplo, una compañía de equipos de oficina podría configurar las siguientes categorías: Fotocopiadoras, aparatos de fax, servicio, y suministros.

Se pueden tener tantas categorías y subcategorías (secundarias) como se deseen.

### Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si no se han definido las categorías de productos en su compañía, determine las categorías y las subcategorías antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, comience por la categoría principal y después agregue las categorías secundarias.

### *Para configurar las categorías de productos*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
- 3 Haga clic en el enlace Categorías de productos.
- 4 En la página Lista de categorías de productos, realice una de las siguientes acciones:
  - Para añadir una categoría, haga clic en Nuevo.
  - Para actualizar información sobre la categoría, haga clic en Editar en el registro correspondiente.

**NOTA:** Para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda de la categoría existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o por sus gerentes.

- Para añadir una categoría secundaria a una categoría existente, haga clic en el enlace de la columna Nombre de categoría y, a continuación, haga clic en Nuevo en la sección Categorías secundarias.

- 5 En la página Editar categoría, especifique la información necesaria. El límite de caracteres de Nombre de categoría es 100.
- 6 Guarde el registro.

## Configurar los productos de la compañía

### Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si va a agrupar productos por categorías, configure las categorías antes de definir los productos.

Para que los empleados puedan vincular los productos con las oportunidades, debe configurar el inventario de productos. Al definir los productos, marque aquellos que desea que aparezcan en la lista de productos que los empleados pueden solicitar (de modo que puedan vincular los productos con sus oportunidades).

### Para agregar productos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
- 3 En la sección Catálogo de productos, haga clic en el enlace Productos.
- 4 En la página Lista de productos, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar un producto, haga clic en Nuevo.
  - Para actualizar información sobre el producto, haga clic en el enlace Editar del registro necesario.

**NOTA:** para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda del producto existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o los gerentes.

- 5 Complete la información en la página de edición de producto y guarde el registro.

**NOTA:** para que los empleados puedan disponer del producto (y vincularlo con sus oportunidades), asegúrese de que la casilla de verificación Disponible para pedido está activada.

**CONSEJO:** los productos no se pueden eliminar. Puede desactivar el producto quitando la marca de la casilla de verificación Disponible para pedido. De esta manera, el producto desaparece de la lista de productos que los empleados pueden seleccionar.

En la tabla siguiente se describe la información de campos de los productos. El administrador de la compañía puede agregar, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla. (Para obtener más información sobre los campos de los productos consulte [Campos de productos](#) (consulte "[Campos de producto](#)" en la página 534).)

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo                                      | Descripción  |
|--|--|
| <b>Información clave sobre el producto</b> |  |
| Categoría de producto                      | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Clase                                      | Agrupación de productos a la que pertenece el producto. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Tipo de precio                             | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Producto principal                         | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Tipo de producto                           | <p>Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Si va a definir un producto automotriz, el campo Tipo de producto debe establecerse en Vehículo.</p> <p>Si va a definir un producto de distribución de muestra (donde Tipo esté establecido en Muestra), el campo Tipo de producto debe establecerse en Muestra o dejarse vacío.</p>   |
| Clase terapéutica                          | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Número de pieza                            | Número de pieza del producto.  |
| Disponible para pedido                     | Seleccione este campo para que el producto esté disponible para los empleados. Si no selecciona Disponible para pedido, el producto no aparecerá en la lista de productos.   |
| Tipo                                       | <p>Tipo de producto, que puede ser uno de los siguientes: Producto, Servicio, Capacitación, Mercado, Competencia, Detalles, Muestra o Ítem promocional. Para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, debe seleccionar los siguientes valores para Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detalles, si el ítem es Productos detallados</li> <li>■ Muestra, si el ítem es Distribución de muestra</li> <li>■ Ítem promocional, si el ítem es Ítem promocional distribuido</li> </ul> <p>Al seleccionar estos tipos, se filtra el tipo de productos (productos detallados, muestras o ítems promocionales) que están visibles en las listas de opciones Distribución de muestra, Productos detallados o Ítems promocionales del representante de ventas.</p> <p><b>NOTA:</b> si el Tipo es Muestra, el campo Tipo de producto debe establecerse también en Muestra o dejarse vacío.</p> |
| Subtipo                                    | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  |
| Estado                                     | Estado del producto.   |

| Campo                          | Descripción   |
|--------------------------------|---|
| Revisión                       | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Serializado                    | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Seguimiento por número de lote | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.   |
| Controlado                     | Indicador para señalar que el producto está controlado. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| <b>Información adicional</b>   |   |
| Descripción                    | Información adicional sobre el producto. Este campo tiene un límite de 255 caracteres.                            |

## Configurar listas de precios para PRM

Los propietarios de marca pueden mantener y publicar listas de precios de sus productos para que los socios puedan usarlas al crear solicitudes de precios especiales. Los administradores de propietarios de marca pueden crear varias listas de precios y pueden asociar cada cuenta y organización de socios a una de ellas. Se pueden asignar varios productos a una lista de precios y a un precio específico dado.

En las solicitudes de precios especiales, la lista de precios del cliente determina el precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) de los productos, mientras que la lista de precios del socio del fabricante determina el costo de compra del revendedor. El mantenimiento de estos precios en las listas de precios simplifica la administración y facilita el procesamiento de precios especiales.

**NOTA:** El acceso a las listas de precios está restringido a los administradores de propietarios de marcas que tengan el privilegio específico de Gestionar acceso de PRM.

### *Para crear una lista de precios*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
- 3 En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
- 4 En la página Lista de precios, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una lista de precios, haga clic en Nuevo.
  - Para actualizar información sobre la lista de precios, haga clic en el enlace Editar del registro necesario.

**NOTA:** Para limitar los registros que se muestran en esta página, haga clic en el menú en la barra de títulos y cambie el elemento seleccionado. La lista contiene las listas estándar que se distribuyen con Oracle CRM On Demand, junto con las listas que cree usted o sus gerentes.

**5** En la página Editar lista de precios, complete la información.

En la tabla siguiente se describe la información de campos para listas de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

| Campo   | Descripción   |
|---|---|
| <b>Información clave de la lista de precios</b> |   |
| Nombre de la lista de precios                   | El nombre de la lista de precios.   |
| Efectiva desde                                  | La fecha en que comienza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida.   |
| Efectiva hasta                                  | La fecha en que finaliza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente.   |
| Tipo  | <p>El tipo de lista de precios. Los valores válidos son: DIST COST y MSRP.</p> <p>DIST COST contiene los costos de los distribuidores, que son los costos originales de las existencias que el socio o revendedor debe pagar para comprar productos al propietario de la marca.</p> <p>MSRP contiene los precios de venta sugeridos por el fabricante, que son los precios a los que el propietario de la marca recomienda vender los productos a los clientes.</p> <p>A través de la personalización se pueden agregar nuevos tipos de lista de precios. Sin embargo, los valores que se proporcionan por defecto no se deben cambiar. Si se cambian, los campos correspondientes de las solicitudes de precios especiales no se rellenarán con las listas de precios.</p> |
| Estado  | El estado actual de la lista de precios (En progreso o Publicado). El valor predeterminado de todas las listas de precios nuevos es En progreso. Cuando una lista de precios se puede poner a disposición de los usuarios, cambie su estado a Publicado.  |
| Moneda  | Tipo de moneda utilizado en la lista de precios. Todos los precios de una lista de precios están en la misma moneda, que se define durante la creación de la lista de precios. Al guardar el registro de la nueva lista de precios, este campo se convierte en un campo de sólo lectura y no se permiten actualizaciones posteriores del registro.  |
| <b>Información adicional</b>                    |   |
| Creado  | El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.  |
| Modificado                                      | El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.   |

| Campo       | Descripción  |
|-------------|--|
| Descripción | Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres. |

## Publicar listas de precios

Una vez que el administrador ha actualizado una lista de precios, se puede publicar para los usuarios y se puede usar al crear solicitudes de precios especiales.

### *Para publicar una lista de precios*

- 1 Seleccione la lista de precios que desea publicar en la sección Listas de precios del área de administración Gestión de contenidos.

Para obtener información sobre cómo seleccionar solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de lista de precios, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar lista de precios, seleccione Publicado en el menú Estado.
- 4 Haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado a Publicado, ocurre lo siguiente:

- La lista de precios se puede seleccionar en el applet de elección de lista de precios y se puede asociar con una cuenta o una organización de socios.
- Si la lista de precios se ha asociado con un cliente o socio en una solicitud de precios especiales, tras la creación de cada producto con precios especiales, la lista de precios se usa para rellenar el precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) y el costo de compra del socio.
- En la solicitud de precios especiales, se usa la lista de precios para clientes finales para el primero y la lista de precios para socios propietarios para el último. También se deben cumplir las siguientes condiciones:
  - La lista de precios asociada con el cliente final es del tipo 'MSRP' y la lista de precios asociada con el socio propietario es del tipo 'DIST COST'.
  - El estado de esta lista de precios es 'Publicado'.
  - El producto que se agrega a la solicitud de precios especiales existe en esta lista de precios.
  - La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas de Efectivo desde/hasta de la lista de precios (y el ítem de línea de la lista de precios).

## Agregar ítems de líneas de listas de precios

Después de crear una lista de precios se agregan productos a ella. Cada lista de precios puede contener varios productos, pero cada producto sólo se puede incluir una vez.



### Para agregar un producto a una lista de precios

- 1 En la página de lista Lista de precios, haga clic en un nombre de lista de precios.
- 2 En la página de detalle Lista de precios, haga clic en Agregar en la sección Ítem de línea de la lista de precios.
- 3 En la página Editar ítem de la lista de precios, complete la información.

**Nota:** También puede acceder a la página Editar ítem de la lista de precios desde una página Editar producto.

En la tabla siguiente se describe la información de campos para los ítems de línea de listas de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

| Campo   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Información clave de la lista de precios</b> |  |
| Lista de precios                                | El nombre de la lista de precios.  |
| Producto  | Seleccione el producto del ítem de la línea de la lista de precios.  |
| Efectiva desde                                  | La fecha en que comienza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida. Esta fecha debe encontrarse entre las fechas de los campos Efectivo desde y Efectiva hasta de las listas de precios. |
| Efectiva hasta                                  | La fecha en que finaliza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente.  |
| Tipo de precio                                  | Indica el tipo del precio (Estándar, Recurrente, etc.). Este campo está disponible para su uso en el futuro. El valor predeterminado actual es Estándar.   |
| Precio de lista                                 | El precio del ítem de la línea durante el periodo de vigencia indicado.  |
| <b>Información adicional</b>                    |  |
| Creado  | El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.   |
| Modificado                                      | El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.  |
| Descripción                                     | Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.   |

## Gestión de archivos adjuntos de la compañía

En la sección Administración de contenido de la página inicial de administración, puede acceder a la página Gestionar archivos adjuntos, donde podrá revisar los archivos adjuntos.

**NOTA:** la página Gestionar archivos adjuntos muestra sólo los archivos adjuntos enlazados a registros principales mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Esta página no muestra los archivos adjuntos que están enlazados a registros principales mediante tipos de registro de archivos adjuntos personalizados o bien, archivos adjuntos que se agregan a registros mediante los campos de archivos adjuntos. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos preconfigurado, consulte [Acerca de la configuración de archivos adjuntos](#) (consulte "[Acerca de la configuración de los archivos adjuntos](#)" en la página 1220).

La revisión de los archivos adjuntos le ayuda a determinar:

- Los archivos adjuntos que ocupan un gran espacio de almacenamiento
- Los archivos adjuntos que se han adjuntado más de una vez

Si un archivo se ha adjuntado más de una vez, considere colocar el archivo adjunto en una ubicación común compartida e indicar a los usuarios que reemplacen los archivos por su ruta correspondiente.

- Usuarios a los que se debe recordar los problemas de almacenamiento de los archivos adjuntos de gran tamaño

**Antes de empezar.** Para realizar los procedimientos para gestionar archivos adjuntos, en su rol debe tener asignado el privilegio Gestionar archivos adjuntos.

### *Para revisar archivos adjuntos*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
  - 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
  - 3 En la sección Gestionar archivos adjuntos, haga clic en el enlace Gestionar archivos adjuntos.
  - 4 Realice una de las siguientes acciones:
    - Para ver el archivo adjunto, seleccione Ver en el menú de nivel de registro del archivo adjunto. Esta acción abre el archivo o le lleva a la dirección URL.
    - Para eliminar el archivo adjunto, seleccione Eliminar en el menú de nivel de registro del archivo adjunto. El archivo eliminado o la URL se moverá a la página Elementos eliminados y se eliminará permanentemente de la base de datos después de 30 días.
    - Para reemplazar el archivo o la URL por otra diferente, haga clic en Reemplazar. En la página Editar, introduzca la información necesaria y guarde el registro.
- Para obtener instrucciones completas de este procedimiento, consulte [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 103).
- Para limitar los registros de archivos adjuntos mostrados en la lista, haga clic en el menú desplegable y cambie la selección.

La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas en la aplicación.

## Configurar guiones de evaluación

Es posible configurar guiones de evaluación para ayudar a los usuarios a seguir procesos consistentes al recopilar datos y tomar decisiones. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar pistas, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de los clientes, etc. Las respuestas de las evaluaciones se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

Con Oracle CRM On Demand, puede configurar guiones de evaluación que permiten a la compañía:

- Automatizar la calificación de las pistas.
- Evaluar oportunidades (reforzando la metodología de ventas de su compañía).
- Realizar encuestas de satisfacción de los clientes.
- Utilizar guiones de llamadas para registros de solicitudes de servicio.
- Capturar información de actividad para cita, tarea o visita de ventas.

Para saber más acerca de los guiones de evaluación o para ver instrucciones paso a paso sobre la creación de guiones de evaluación, consulte lo siguiente:

- [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 1635)
- [Crear guiones de evaluación](#) (en la página 1639)

## Acerca de los guiones de evaluación

El *guión de evaluación* es una serie de preguntas que sirven para que los usuarios recopilen datos del cliente. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar oportunidades potenciales, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de clientes, capturar información de la actividad, etc.

Con los guiones, puede puntuar respuestas de los clientes, ponderar las diferentes preguntas y establecer umbrales para crear decisiones. Además, puede asignar campos utilizados en la evaluación al registro principal y, posteriormente, ejecutar informes y análisis basados en esos campos.

## ¿Cómo se utilizan los guiones de evaluación?

El proceso de utilización de un guión de evaluación es el siguiente:

- 1 El usuario abre un guión de evaluación desde una página de detalles del registro. Los guiones de evaluación correspondientes (determinados por los valores del campo de registro especificado) se enumeran en la página de detalles del registro. El usuario también puede buscar otros guiones de evaluación, si es necesario.
- 2 Al trabajar con las preguntas de evaluación, el usuario reúne información fundamental sobre el cliente, como los detalles sobre la calidad de una pista de ventas y selecciona la respuesta adecuada para cada pregunta en una lista desplegable de opciones.
- 3 En función de las respuestas, se calcula una puntuación automáticamente y se actualiza el registro. Por ejemplo, la pista se clasifica como calificada o rechazada.

- 4 Las respuestas a las preguntas se asignan como valores de campo en el registro, de manera que se pueda acceder fácilmente a las respuestas, que están disponibles para los informes.
- 5 Las evaluaciones completadas se almacenan y se puede acceder a ellas en una sección de registros relacionados del registro principal.

## ¿Qué tipo de guión de evaluación se debe crear?

Se pueden configurar hasta cinco tipos diferentes de guiones de evaluación. Cada tipo de guión de evaluación se ajusta a una tarea específica. Utilice los tipos de guiones de la siguiente manera:

- **Guión de contacto:** utilice este tipo para conducir las encuestas de satisfacción de los clientes, en los registros de contactos y de solicitudes de servicio.
- **Calificación de pista:** utilice este tipo para ayudar a los representantes de ventas a identificar a las pistas calificadas. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza la calificación de pistas consistentes.
- **Evaluación de oportunidades:** utilice este tipo para incrustar metodologías de ventas y ayudar a los representantes de ventas a evaluar las oportunidades, de manera que puedan ajustar sus estrategias de ventas en la realización de tratos.
- **Solicitud de servicio - Guión:** utilice este tipo para ayudar a los representantes de servicios a evaluar las solicitudes de servicios, por ejemplo, para determinar la prioridad o la ruta de escalada de la solicitud. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza el servicio al cliente consistente.
- **Solicitud de servicio - Encuesta:** utilice este tipo para administrar las encuestas de satisfacción de los clientes (enlazadas a un evento de servicio específico).
- **Evaluación de actividad:** utilice este tipo para capturar información valiosa de visita de contacto y cuenta.

Cada tipo de evaluación se enlaza con un tipo de registro correspondiente: Contacto, Oportunidad potencial, Oportunidad, Solicitud de servicio, Visita de ventas, Cita o Tarea. Si es necesario, puede crear varias evaluaciones de cada tipo y presentar el guión adecuado al usuario, en función de los criterios del registro especificado.

## Proceso de creación de guiones de evaluación

Debe completar varias tareas para configurar un guión de evaluación.

- 1 Personalice los filtros del guión de evaluación.  
  
Los filtros permiten definir los criterios utilizados para identificar la evaluación adecuada para una tarea, en función de los valores de campo del registro especificado.  
  
Por ejemplo, un guión de evaluación de calificación de pista se puede configurar con los siguientes filtros:
  - Tipo de cuenta = Oro
  - Segmento = Grande
  - Región = Oeste

Posteriormente, cuando un usuario abra un guión de evaluación de un registro de pista con los correspondiente valores, aparecerá el guión de calificación de pista adecuado.

Todos los tipos de guiones de evaluación utilizan los mismos cuatro campos, cada uno con una lista de opciones de valores definida. Para personalizar los filtros, debe:

- a** Introducir los nombres para mostrar de los campos del filtro y los valores de la lista de opciones de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

Para obtener más información, consulte [Crear guiones de evaluación](#) (en la página 1639).

- b** Agregar los campos del filtro a los diseños de página de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

## 2 Cree el guión de evaluación:

- a** Especifique los detalles del guión.
- b** Agregue criterios (preguntas) al guión.
- c** Agregue una lista de posibles respuestas para cada pregunta.

Para obtener más información sobre estos pasos, consulte [Crear guiones de evaluación](#) (en la página 1639).

## 3 Permita que los usuarios accedan al guión:

- a** Para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, configure el rol de usuario y los perfiles de acceso:
  - **Para crear evaluaciones.** Para que un usuario pueda crear guiones de evaluación, debe permitir el acceso del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Lectura/Modificación para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede crear para el tipo registro Evaluación.
  - **Para ver evaluaciones.** Para que un usuario pueda ver los detalles de una evaluación, debe permitir el acceso de lectura del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Sólo lectura para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede leer todos los registros para el tipo registro Evaluación.

Para obtener más información sobre la configuración de roles de usuario, consulte [Añadir roles](#) (en la página 1298). Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte [Configurar perfiles de acceso](#) (en la página 1288).

- b** Para cada tipo de registro para el que haya creado guiones de evaluación (contactos, pistas, oportunidades o solicitudes de servicio), agregue la sección de guión de evaluación adecuada a la información que se muestra en la página de detalles del registro. Para obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

## Ejemplo de un guión de evaluación

Un guión típico que el administrador de una compañía puede desear configurar es un guión de calificación de pista, que se utiliza para determinar si se va a calificar o rechazar una pista.

En la siguiente tabla se muestran valores de ejemplo que se pueden utilizar para un guión.

| Campo del guión                              | Valor del ejemplo                     |
|--|---------------------------------------|
| Tipo   | Calificación de oportunidad potencial |
| Puntuación de umbral                         | 50                                    |
| Valor de resultado si se cumple el umbral    | Calificado                            |
| Valor de resultado si no se cumple el umbral | Descalificado                         |
| Campo para asignar valor de resultado a      | Descripción                           |

**PRECAUCIÓN:** Si un guión de calificación de pista intenta establecer el campo Estado de una pista como Calificada, no lo podrá hacer hasta que los campos Evaluación y Vendedor de la pista se complimenten. Si estos campos están en blanco, aparece un mensaje de error y el guión asume que la pista no cumple el umbral. A continuación, el guión establece el campo Estado según los resultados definidos en el guión que no cumple el umbral.

En la siguiente tabla se muestran algunos ejemplos de criterios del guión de calificación de pista.

| Criterios                                    | Importancia |
|--|-------------|
| ¿Cuál es el estado actual del presupuesto?   | 50          |
| ¿Qué impulsa el plazo de este proyecto?      | 25          |
| ¿Cuándo está planificado tomar una decisión? | 25          |

En la siguiente tabla se muestran ejemplos de respuestas y puntuaciones para la pregunta "¿Cuál es el estado actual de presupuesto?".

| Responder             | Puntuación |
|-----------------------|------------|
| Presupuesto aprobado  | 100        |
| Presupuesto rechazado | 0          |

La puntuación de cada criterio se calcula multiplicando la importancia del criterio por la puntuación de la respuesta, donde la importancia es un porcentaje. En este ejemplo, si un usuario elige la respuesta Presupuesto aprobado, la puntuación para la pregunta se calcula de la siguiente manera:

$$(0.5 * 100) = 50$$

La puntuación total del guión es la suma de las puntuaciones de todos los criterios. Si el resultado final del guión coincide o supera el umbral definido en el guión, el valor del campo Descripción de la página Detalles de la pista se define como Calificada. Si la puntuación queda por debajo del umbral, el valor del campo se define como Descalificada.

Cuando se calculan las puntuaciones de las evaluaciones, se aplican las siguientes reglas:

- Las puntuaciones de las preguntas individuales se redondean al decimal más cercano.
- La puntuación total de la evaluación se redondea al número entero más cercano.

- Las reglas de redondeo se basan en reglas matemáticas estándar, de modo que un valor decimal inferior a 0,5 se redondea por defecto, mientras que un valor decimal de 0,5 o superior se redondea por exceso.

## Crear guiones de evaluación

Para personalizar los filtros de guiones de evaluación y crear un guión de evaluación, siga los pasos de este tema.

### Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar evaluaciones.
- Si es necesario, personalice los valores de la lista de opciones y los campos que desea utilizar como parte de los criterios de evaluación. Por ejemplo, puede agregar campos personalizados que muestren la información recopilada durante una entrevista con el cliente. Cuando configura el guión, puede asignar las respuestas a esos campos personalizados.

No olvide agregar los nuevos campos al diseño de página de ese registro. Para obtener instrucciones, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (en la página 1171).

**NOTA:** no puede traducir los componentes de los guiones de evaluación directamente en Oracle CRM On Demand. Si desea utilizar un guión de evaluación en más de un idioma, debe crear una versión del guión en cada idioma.

Puede utilizar filtros de guiones de evaluación para identificar qué guión es el más adecuado para presentar a un usuario para una tarea, en función de los criterios de registro especificados. El siguiente procedimiento describe cómo personalizar los filtros de guiones de evaluación.

### Para personalizar los filtros del guión de evaluación (opcional)

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
- 3 En Configuración de tipos de registro, haga clic en Evaluación.
- 4 Haga clic en Configuración de campos de evaluación.
- 5 Haga clic en Editar y edite la columna Nombre mostrado para los filtros 1, 2, 3 y 4.
- 6 Para cada campo, haga clic en Editar lista de opciones y configure los valores de la lista de opciones.  
**CONSEJO:** mantenga <Sin valor> como el primer valor de la lista de opciones, a menos que desee forzar la selección de un valor de la lista.
- 7 Guarde el registro.
- 8 Para cambiar la etiqueta de esos campos en las páginas del registro utilizadas por sus empleados, acceda a la sección Configuración de campos y seleccione los tipos de registro para los que está ejecutando guiones de evaluación: Campos del contacto, Campos de pista o Campos de solicitud de servicio.

**NOTA:** los mismos valores de lista de opciones configurados para los campos de evaluación se muestran en esos otros registros. Sin embargo, puede personalizar el nombre mostrado de esos campos para cada tipo de registro.

### Para crear un guión de evaluación

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
- 3 Haga clic en el enlace Guiones de evaluación.
- 4 En la página Lista de evaluaciones, haga clic en Nueva evaluación.
- 5 En la página Edición de evaluación, complete la información.

En la tabla siguiente se describe la información de los campos de las evaluaciones. Un administrador puede añadir, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla.

| Campo  | Descripción   |
|--|---|
| Nombre                                       | Límite de 50 caracteres.<br><br>Utilice un nombre descriptivo que incluya la finalidad del guión. Si los empleados de la compañía emplean varios idiomas, incluya el idioma en el nombre del guión.   |
| Tipo   | Determina el tipo de registro al que está enlazado el guión. Los valores predeterminados son Guión del contacto, Calificación de oportunidades potenciales, Evaluación de oportunidades, Solicitud de servicio - Guión, Solicitud de servicio - Encuesta y Evaluación de actividad. |
| Activo                                       | Sólo estarán disponibles para los usuarios los guiones que estén activos.   |
| Filtro 1, 2, 3, 4                            | Muestra la etiqueta configurada para la categoría de evaluación.  |
| Puntuación de umbral (1-100)                 | Permite calcular el resultado de los guiones. Si la puntuación del guión es igual o mayor que el umbral, el resultado se ha cumplido.   |
| Campo para asignar puntuación a              | Determina el campo para mostrar la puntuación en el registro principal.   |
| Valor de resultado si se cumple el umbral    | (Opcional) Determina el valor para mostrar si se cumple el resultado. Por ejemplo, si la pista cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar <i>Calificada</i> .  |
| Valor de resultado si no se cumple el umbral | (Opcional) Determina el valor para mostrar si no se cumple el umbral. Por ejemplo, si la pista no cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar <i>Rechazada</i> .  |



| Campo                                   | Descripción   |
|---|---|
| Campo para asignar valor de resultado a | (Opcional) Determina el campo para mostrar el resultado en el registro principal cuando finaliza el guión.  |
| Eliminar casilla de comentarios         | Active esta casilla de verificación para que no se pueda agregar comentarios cuando finalice una evaluación. Si no se activa, aparece una casilla de comentarios donde puede introducir un comentario cuando termine la evaluación. |
| Control de respuesta                    | Determina el control que se utiliza para agregar respuestas a los criterios de evaluación. Las opciones son: Lista desplegable o Botón de selección.  |

**NOTA:** Para que un guión de evaluación aparezca en la página de detalles del registro, debe estar activo y tener al menos un criterio definido.

- 6 Haga clic en Guardar.
- 7 En la página Detalles de evaluación de la sección Criterios, haga clic en Nuevo o en Editar.
- 8 En la página Criterios, rellene la siguiente información.

En la tabla siguiente se describen los campos que debe rellenar para los criterios.

| Campo                     | Descripción   |
|---------------------------|---|
| Orden                     | Determina la secuencia de las preguntas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación.   |
| Nombre de criterio        | Nombre corto y descriptivo que resume la pregunta. El campo tiene un límite de 20 caracteres.   |
| Pregunta                  | Pregunta que el usuario responde. El campo tiene un límite de 50 caracteres.  |
| Importancia               | Porcentaje entre 0 y 100 que indica la importancia de la pregunta. La suma de las importancias de todas las preguntas debe ser 100.   |
| Asignar respuesta a campo | Especifique un campo del registro principal para asignar la respuesta a la pregunta en el campo Pregunta. Cuando las respuestas se asignan al registro principal se consigue la disponibilidad de los valores para la integración, los informes y las listas. |

- 9 En la página Detalles de evaluación, haga clic en cada nombre de criterio y, a continuación, en los botones Nuevo o Editar de la sección Respuestas.
- 10 En cada página Respuestas, rellene la siguiente información:

| Campo | Descripción  |
|-------|--|
| Orden | Determina la secuencia de las respuestas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación. |

| Campo      | Descripción  |
|------------|--|
| Responder  | Introduzca una respuesta válida para la pregunta. Está limitada a 30 caracteres.   |
| Puntuación | Número de puntos asociados a la respuesta.<br><br>La puntuación de la respuesta seleccionada se multiplica por la importancia de la pregunta asociada para determinar la puntuación total de pregunta/respuesta. |

**11** Guarde los cambios.

**NOTA:** Para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, debe configurar el rol de usuario para proporcionar el acceso a los guiones de evaluación. Para obtener información sobre la configuración necesaria para el rol de usuario, consulte [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 1635).

**CONSEJO:** asegúrese de que cada rol tiene un diseño de página que incluye los nuevos campos agregados para la evaluación.

## Gestión de Life Sciences

En este tema se proporciona información sobre la eliminación y gestión de plantillas de visitas inteligentes.

Para obtener más información, consulte [Gestión de visitas inteligentes](#) (consulte "Gestionar visitas inteligentes" en la página 1642).

## Gestionar visitas inteligentes

Puede gestionar visitas inteligentes si el rol de usuario tiene el nivel de acceso adecuado para el tipo de registro de la visita inteligente (ya sea Predeterminado o Acceso de propietario). Puede revisar, editar y actualizar los detalles y los ítems de línea adjuntos a una llamada inteligente desde la plantilla Gestión de plantillas de visitas inteligentes. Después de la edición, la plantilla de visita inteligente revisada se podrá aplicar según sea necesario y se guardará como una plantilla pública o privada.

**NOTA:** no puede duplicar las plantillas de visita inteligente. Cada plantilla debe ser única.

### *Para gestionar visitas inteligentes*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Gestionar visitas inteligentes.
- 3 En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes
  - Para revisar la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.
  - Para eliminar la visita inteligente, haga clic en Eliminar en la fila correspondiente.
  - Para editar los detalles de una visita inteligente, haga clic en Editar en la fila adecuada.

Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de visita, consulte [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 139).

- Para editar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle de la plantilla de visita y, a continuación, haga clic en Editar junto al ítem de línea adecuado.
- Para eliminar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle de la plantilla de visita y, a continuación, haga clic en Eliminar junto al ítem de línea adecuado.
- Para agregar un nuevo ítem de línea a la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.

Para obtener más información sobre cómo agregar ítems de línea a una visita inteligente, consulta las siguientes tareas.

- Las plantillas de visita inteligente revisadas se pueden aplicar normalmente y guardar como plantillas públicas o privadas, como se describe en las siguientes tareas de [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139):
  - Para realizar el seguimiento de una visita (visita comercial) a clientes
  - Para guardar la información de visita como plantilla

#### 4 En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en el botón Menú.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde el botón Menú de la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes.

| Para                         | Realice estos pasos  |
|------------------------------|--|
| Libro de asignación de lotes | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Libro de asignación de lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Asignar registros a libros</a> (en la página 1329).                  |
| Restringir lista             | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81).                                 |
| Guardar lista                | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Guardar lista.   |
| Mostrar filtro de lista      | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Página Lista de vistas</a> (en la página 88).                             |
| Gestión de listas            | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea necesaria que se han descrito en <a href="#">Página Gestión de listas</a> (en la página 87). |
| Crear lista nueva            | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Crear y restringir listas</a> (en la página 81).                                |

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de producto detallada a un registro de visita inteligente.

### *Para enlazar la información detallada de un producto a un registro de visita*

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Productos detallados y haga clic en Nuevo.

**NOTA:** si la sección Productos detallados no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Productos detallados al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 2 En la página Editar producto detallado, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139): Para enlazar la información detallada de producto a un registro de llamada.

- 3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de productos detallados al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de visita inteligente.

### *Para enlazar la información muestras distribuidas de un producto a un registro de visita*

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Muestras distribuidas y haga clic en Nuevo.

**NOTA:** si la sección Muestras distribuidas no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Muestras distribuidas al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 2 En la página Editar muestras distribuidas, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139): Para enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de llamada.

- 3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de muestras distribuidas al registro de visita inteligente. Para obtener más información sobre las muestras distribuidas, consulte [Entrega de muestras durante una visita inteligente](#) (consulte "Entrega de muestras durante una visita de ventas" en la página 522).

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita inteligente.

### ***Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing al registro de visita inteligente***

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Ítems promocionales y haga clic en Nuevo.

**NOTA:** si la sección Ítems promocionales no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Ítems promocionales al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 2 En la página Editar ítems promocionales, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Ediciones de ítem promocional distribuido, consulte la siguiente tarea en [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 139): Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita.

- 3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems promocionales al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente.

### ***Para enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente***

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Libros y haga clic en Nuevo.

**NOTA:** si la sección Libros no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Libros al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 2 En la página Libros, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Editar libros, consulte [Campos de libro](#) (en la página 1331).

- 3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de libros al registro de visita inteligente.

## **Expression Builder**

Haga clic en un tema para ver información sobre el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) y sobre cómo utilizarlo:

- [Acerca del Expression Builder](#) (consulte "Acerca de Expression Builder" en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "Uso de Expression Builder" en la página 1647)

- [Acerca de las expresiones](#) (en la página 1649)
- [Tipos de datos de Expression Builder](#) (en la página 1653)
- [Operadores de Expression Builder](#) (consulte "[Operadores del Expression Builder](#)" en la página 1656)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 1660)
- [Ejemplos de Expression Builder](#) (consulte "[Ejemplos del Expression Builder](#)" en la página 1709)

## Acerca de Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) es una herramienta para la implementación de reglas empresariales mediante expresiones. Una expresión es una combinación válida de uno o más operadores, funciones, campos y literales que puede evaluar Oracle CRM On Demand.

Expression Builder se utiliza en las siguientes áreas de Oracle CRM On Demand:

- Administración avanzada de campos, en los siguientes contextos:
  - Configuración de propiedades de validación de campo para un campo
  - Especificación de valores de campos predeterminados

Al definir validaciones de nivel de campo y valores de campos predeterminados, el administrador de la compañía puede crear expresiones flexibles para abarcar una amplia variedad de reglas de negocio. Para obtener más información sobre los valores predeterminados y la validación de campos, consulte [Acerca de la administración de campos](#) (consulte "[Acerca de la gestión de campos](#)" en la página 1144).

- Reglas de flujos de trabajo, en los siguientes contextos:
  - Configuración de condiciones de reglas de flujo de trabajo
  - Configuración de acciones de envío de correo electrónico
  - Configuración de acciones de actualización de valores

Desde las páginas de flujos de trabajo, el administrador de la compañía puede configurar reglas de flujos de trabajo que se evalúen cuando se actualiza, crea o elimina un registro. Las expresiones se utilizan para definir las condiciones sobre las reglas y las acciones que se ejecutan mediante éstas. Para obtener más información sobre reglas de flujos de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujos de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 1341).

**NOTA:** Expression Builder puede verificar la sintaxis de una expresión, pero no puede evaluar o verificar una expresión según su precisión matemática, lógica o semántica.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 1647)
- [Acerca de las expresiones](#) (en la página 1649)
- [Tipos de datos de Expression Builder](#) (en la página 1653)
- [Operadores de Expression Builder](#) (consulte "[Operadores del Expression Builder](#)" en la página 1656)

- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 1660)
- [Ejemplos de Expression Builder](#) (consulte "[Ejemplos del Expression Builder](#)" en la página 1709)

## Uso de Expression Builder

En Oracle CRM On Demand, puede utilizar Expression Builder siempre que vea el icono *fx* junto a un cuadro de texto. Al hacer clic en el icono se abrirá el Expression Builder en una ventana diferente.

### Para crear una expresión

- 1 Haga clic en el icono *fx* para abrir Expression Builder.
- 2 En Expression Builder, seleccione los campos y las funciones en las listas o escriba directamente en el editor de expresiones.

Cuando selecciona un campo de la lista, el campo se pega en el editor de expresiones. Por ejemplo, si selecciona `CloseDate` en la lista de campos de una oportunidad, se pegará [`<CloseDate>`] en el cuadro editor de expresiones.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado el nombre de un campo, la lista de opciones Campos muestra el nuevo nombre del campo. Sin embargo, se pegará el nombre original del campo (es decir, el nombre XML correspondiente) en el editor de expresiones.

Los paréntesis a los lados del nombre del campo indican que el valor del campo particular se evaluará y se devolverá en su tipo de datos específico. Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre la selección de campos y valores de campos.

- 3 Edite la expresión agregando operadores y literales según sea necesario.

**NOTA:** Si desea que su expresión determine si un campo de lista de opciones tiene un valor determinado, no escriba el valor en la expresión. Por ejemplo, no escriba [`<AccountType>`] = "Cliente". En lugar de ello, seleccione el campo de lista de opciones de la lista desplegable y haga clic en el vínculo [Mostrar valores válidos del Expression Builder](#). Seleccione el valor que desea utilizar en la expresión entre los valores mostrados. La expresión tendrá un aspecto parecido al siguiente:

[`<AccountType>`]=LookupValue("ACCOUNT\_TYPE", "Cliente")

- 4 (Opcional) Haga clic en Comprobar sintaxis y realice las correcciones necesarias.
- 5 Guarde la expresión.

En la tabla siguiente se describe Expression Builder.

| Elemento de interfaz | Descripción |
|----------------------|-------------|
|----------------------|-------------|

| Elemento de interfaz              | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| Campos de <i>tipo de registro</i> | <p>Proporciona una lista de opciones específica del contexto de los campos (del tipo de registro del contexto) que se permiten en una expresión. Si el administrador de la empresa ha cambiado el nombre de algunos campos, la lista de opciones Campos muestra los nuevos nombres de campo.</p> <p>Tenga en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está creando una regla de flujo de trabajo, o bien acciones relacionadas con una regla de flujo de trabajo, el tipo de registro del contexto es el tipo de registro especificado en la definición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, si está creando el cuerpo de un correo electrónico que se debe enviar como una acción en una regla de flujo de trabajo para un registro de solicitud de servicio, el tipo de registro del contexto para Expression Builder es Solicitud de servicio.</li> <li>■ En la administración de campos avanzada, el tipo de registro del contexto es el principal del campo en el que se está creando la expresión. Por ejemplo, al definir la validación de campos en el campo de una oportunidad, el tipo de registro del contexto para Expression Builder es Oportunidad.</li> </ul> |
| Mostrar valores válidos           | <p>Cuando haya seleccionado un campo en la lista de opciones Campos, haga clic en Mostrar valores válidos para que aparezcan los valores válidos de dicho campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si el campo seleccionado es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará todas las opciones configuradas para esa lista de opciones.</li> </ul> <p>Sólo puede seleccionar una opción cada vez. La selección de una opción tiene como consecuencia la definición de una función de búsqueda que se puede utilizar en una expresión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si el campo seleccionado no es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará una ventana que describe los valores aceptables para una serie de datos que puede contener el campo.</li> </ul>   |
| Funciones                         | <p>Proporciona una lista desplegable de las funciones especiales que están disponibles para modificar, extraer o procesar datos en una expresión. Para obtener una lista de las funciones disponibles, consulte <a href="#">Funciones del Expression Builder</a> (consulte "<a href="#">Funciones de Expression Builder</a>" en la página 1660).</p>  |
| Expresión                         | <p>Un cuadro de texto editable de varias líneas que muestra la expresión.</p> <p>Para obtener información sobre la longitud máxima admitida de una expresión, consulte <a href="#">Acerca de las expresiones</a> (en la página 1649).</p> <p>Los campos y las funciones que seleccione de las listas de opciones</p>  |



| Elemento de interfaz   | Descripción  |
|------------------------|--|
|                        | <p>aparecen en el editor de expresiones. También puede escribir expresiones directamente en el editor de expresiones.</p> <p>La sintaxis de la expresión muestra siempre los nombres de campo independientes del idioma. (Un nombre de campo independiente del idioma es un nombre que no cambia cuando cambia el idioma del usuario). En el caso de los campos personalizados, los nombres de campo aparecen en la expresión con etiquetas de integración fijadas en los nombres independientes del idioma.</p> |
| Guía de sintaxis       | Muestra el tema de Expression Builder de la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand.  |
| Expresiones de ejemplo | Muestra el siguiente tema, Ejemplos de Expression Builder, en la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand.   |
| Comprobar sintaxis     | Comprobar sintaxis   |
| Guardar                | Guarda la expresión.   |
| Cancelar               | Cierra la ventana Expression Builder sin guardar los cambios.  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Acerca de las expresiones](#) (en la página 1649)
- [Tipos de datos de Expression Builder](#) (en la página 1653)
- [Operadores de Expression Builder](#) (consulte "[Operadores del Expression Builder](#)" en la página 1656)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 1660)
- [Ejemplos de Expression Builder](#) (consulte "[Ejemplos del Expression Builder](#)" en la página 1709)

## Acerca de las expresiones

Una expresión es una combinación válida de uno o más operadores, funciones, campos y literales que puede evaluar Oracle CRM On Demand. Este tema ofrece información acerca de la longitud de las expresiones, las expresiones condicionales y las expresiones de validación.

### Longitud de la expresión

Para el cuerpo del mensaje de un correo electrónico configurado con la acción Enviar correo electrónico en una regla del flujo de trabajo, la longitud máxima admitida de una expresión es de 2000 caracteres, incluidos los

espacios. Puede insertar un salto de línea en el mensaje de correo electrónico pulsando Intro. Un salto de línea se cuenta como dos caracteres en el cuadro de texto.

En todos los demás casos en los que se utiliza Expression Builder, la longitud máxima admitida de una expresión es de 1024 caracteres, incluidos los espacios.

También debe asegurarse de que el número total de caracteres en el campo en el que va a guardar la expresión no excede el límite de dicho campo. En los siguientes campos de flujo de trabajo, se colocan tres signos de porcentaje (%%%) antes y después de los nombres de funciones y de campos:

- Campos Asunto y Cuerpo de mensaje en un correo electrónico configurado con la acción Enviar correo electrónico
- Campos Asunto y Descripción en una tarea configurada con la acción Crear notificación de correo electrónico

Los signos de porcentaje indican que el nombre de la función o del campo se debe convertir a un valor de texto. Cada signo de porcentaje se cuenta como un carácter en el campo en el que se guarda la expresión.

Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el generador de expresiones para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente.

Por ejemplo, si utiliza Expression Builder para insertar el siguiente nombre de campo en el cuerpo del mensaje de un correo electrónico en una acción de flujo de trabajo:

[ <AccountName> ]

El generador de expresiones inserta lo siguiente (un total de 21 caracteres) en el cuerpo del mensaje del correo electrónico en la acción de flujo de trabajo:

%%%[ <AccountName> ] %%%

## Longitud de literal

Cuando se transfiere una cadena o literal numérico a una función en Expression Builder, el literal no debe contener más de 75 caracteres, incluidos espacios. Si un literal excede los 75 caracteres, Expression Builder considera el literal un error de sintaxis. Si se transfiere una cadena a una función haciendo referencia a un nombre de campo, no se aplica el límite de 75 caracteres a la longitud del valor en el campo transferido al literal.

Cuando se crea una expresión para establecer un valor predeterminado para un campo, el límite de 75 caracteres se aplica a cualquier cadena o literal numérico transferido a cualquier función de la expresión. Además, el número de caracteres del resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo.

## Expresiones condicionales

Una expresión condicional es una expresión que, cuando la evalúa la aplicación, siempre devuelve un valor booleano como True o False.

**NOTA:** Sí, No, S y N no son valores booleanos. Si especifica True o False como valores de retorno para las funciones tales como la función **IIf** (en la página 1670), True y False se devuelven como cadenas y no como valores booleanos. Si utiliza valores booleanos incorrectos en expresiones condicionales puede dar lugar a comportamiento imprevisible.

Una expresión utilizada en cualquiera de los contextos debe ser una expresión condicional:

- Para especificar una regla de validación de campo
- Para especificar una condición en una regla de flujo de trabajo
- Como el primer parámetro de una función **If** (en la página 1670)

## Expresiones de validación

Las expresiones de validación se utilizan para garantizar que los datos introducidos en los campos son válidos. Una expresión de validación debe ser una expresión condicional.

Una expresión de validación de un campo se evalúa cuando se crea el registro y cada vez que lo actualiza un usuario, excepto en las siguientes circunstancias:

- El campo se deja en blanco al crearse el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor no válido ya existente, y no se cambia al actualizarlo.

Si no se evalúa una expresión de validación, o si se evalúa en NULL, no se genera ningún mensaje de error. Éstos sólo se generan cuando se produce un error en la expresión de validación (es decir, la expresión se evalúa en FALSE).

Una expresión de validación es distinta de otros tipos de expresiones porque puede comenzar con un operador condicional. Por ejemplo, si Nombre de la cuenta es el campo que está validando la expresión, la expresión puede comenzar por:

```
= 'Hospital Acme'
```

Esta expresión, aunque no tiene la forma correcta, superará una comprobación de sintaxis, ya que Oracle CRM On Demand inserta el nombre del campo que se está validando antes de la expresión si no encuentra un nombre de campo al comienzo de la expresión. También puede introducir la expresión de validación de la siguiente forma:

```
[<AccountName>]= 'Hospital Acme'
```

donde [<AccountName>] es el campo que se valida.

Si la expresión requiere que se evalúen otros campos además del que se está validando, lo habitual es que la primera comparación de la expresión se realice con el campo que se valida.

Las expresiones de validación se utilizan sólo en el cuadro de texto Validación de campos de la administración de campos avanzada en Oracle CRM On Demand.

## Ejemplos de expresiones de validación

Ejemplo 1: Un proceso empresarial requiere que la fecha de cierre de una oportunidad sea posterior a la fecha de creación de ésta.

Si desea implementar este proceso, cree una expresión de validación para el campo Fecha de cierre (en la página Configuración de campos de oportunidades) siguiendo las instrucciones descritas a continuación:

```
> [<CreatedDate>]
```

Si lo desea, puede utilizar el siguiente ejemplo, pero tenga en cuenta que el campo que se está evaluando (Fecha de cierre) debe ser el primer campo en la expresión:

[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]

Para obtener más información acerca de cómo crear y modificar los campos, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).

Ejemplo 2: Un proceso empresarial requiere que los ingresos de una oportunidad sean un valor distinto de cero cuando la probabilidad de la oportunidad es del 40% o superior.

La regla empresarial indica que la dependencia radica en los dos campos y se puede reformular de la siguiente forma:

Para una oportunidad, los ingresos no pueden ser cero cuando la probabilidad es superior o igual a 40. A la inversa, la probabilidad no puede ser superior o igual a 40 si los ingresos son cero.

Una expresión de validación se evalúa cuando se crea el registro y cada vez que lo actualiza un usuario. Puesto que una actualización del campo Probabilidad o del campo Ingresos puede afectar a ambos campos, debe tener reglas de validación tanto en el campo Probabilidad como en el campo Ingresos para implementar correctamente la regla empresarial. (Para obtener información acerca de la creación y edición de campos, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).)

Los pasos necesarios para implementar el ejemplo son los siguientes:

- 1 Configure la siguiente regla de validación para el campo Probabilidad:

< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)

Observe que no se utiliza el símbolo porcentual (%).

- 2 Agregue un mensaje de error de validación como el siguiente al campo Probabilidad:

Los ingresos deben ser superiores a 0 cuando la probabilidad es superior o igual al 40 %.

- 3 Configure la siguiente regla de validación para el campo Ingresos:

(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40

- 4 Agregue al campo Ingresos un mensaje de error de validación como el siguiente:

Los ingresos deben ser superiores a 0 cuando la probabilidad es superior o igual al 40 %.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "Uso de Expression Builder" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "Funciones de Expression Builder" en la página 1660)

## Tipos de datos de Expression Builder

En este tema se describen los tipos de datos de Oracle CRM On Demand y cómo se utilizan en Expression Builder.

### Tipos de datos de Oracle CRM On Demand

En la siguiente tabla se muestra el tipo de datos devuelto cuando se utiliza un campo de Oracle CRM On Demand en una expresión. Para obtener el valor de un campo, utilice la sintaxis [<FieldName>].

| Tipo de campo de Oracle CRM On Demand | Tipo devuelto en las expresiones  |
|---------------------------------------|---|
| Entero                                | Entero  |
| Lista de opciones                     | Cadena  |
| Moneda                                | Moneda  |
| ID                                    | Cadena  |
| Texto                                 | Cadena  |
| Casilla de verificación               | Booleano.<br>Por ejemplo, puede utilizar [<Active>] directamente en los lugares en los que se esperan condiciones. También puede utilizar FieldValue('<Active>') = 'Y'. |
| Fecha                                 | Fecha   |
| Fecha/Hora                            | Fecha/Hora  |
| Número                                | Número  |

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado el nombre de los campos, la lista de campos de *tipo de registro* mostrará los nuevos nombres, pero la sintaxis de la expresión mostrará los nombres originales. En el caso de los campos personalizados, los administradores de la compañía pueden cambiar los nombres de las etiquetas de integración que se utilizan en la sintaxis de la expresión. La sintaxis es la siguiente:

[<CustomTag\_ITAG>] y FieldValue('<CustomTag\_ITAG>')

### Aritmética del tipo de datos

Si una instrucción hace referencia a más de un valor de campo y los campos poseen tipos de datos diferentes, el orden de estos tipos puede afectar al cálculo. Si se aplica un operador (distinto del operador de exponente) a dos operandos con tipos de datos distintos, el operando de la parte derecha de la expresión se convierte

siempre al tipo de dato del operando de la parte izquierda antes de que se evalúe la operación. Por ejemplo, si CloseDate es 02/09/2007, la siguiente expresión:

**PRE(' <CloseDate>' ) + 30**

da como resultado 02/09/200730. Por lo tanto, la siguiente condición:

**[ <CloseDate> ] > PRE(' <CloseDate>' ) + 30**

es válida en cuanto a su sintaxis, pero su significado no lo es. La condición se escribiría correctamente del siguiente modo:

**[ <CloseDate> ] - 30 > PRE(' <CloseDate>' ).**

**NOTA:** Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En las siguientes tablas se muestran los posibles resultados de las distintas operaciones aritméticas usando los valores de ejemplo.

| Campo          | Tipo de datos | Valor del ejemplo |
|----------------|---------------|-------------------|
| Cantidad       | Entero        | 5                 |
| Precio de ítem | Moneda        | 2.25              |

| Cálculo                               | Resultado   |               |
|---------------------------------------|---|---------------|
|                                       | Valor   | Tipo de datos |
| [ <Item Price> ] + [ <Quantity> ]     | 7.25  | Moneda        |
| [ <Quantity> ] + [ <Item Price> ]     | 7   | Entero        |
| [ <Item Price> ] - [ <Quantity> ]     | (2.75)<br><b>NOTA:</b> En el caso de los campos de moneda, los paréntesis indican que el valor es negativo. | Moneda        |
| [ <Quantity> ] - [ <Item Price> ]     | 3   | Entero        |
| [ <Precio de ítem> ] * [ <Cantidad> ] | 11.25   | Moneda        |
| [ <Quantity> ] * [ <Item Price> ]     | 10  | Entero        |
| [ <Item Price> ] / [ <Quantity> ]     | 0.45  | Moneda        |

| Cálculo                       | Resultado |               |
|-------------------------------|-----------|---------------|
|                               | Valor     | Tipo de datos |
| [<Quantity>] / [<Item Price>] | 2.50      | Currency      |

Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En este ejemplo (en el que Quantity es un campo con valor entero, 5, y el campo Item Price es un campo de moneda, con valor 2,25), si el operando de la parte derecha del operador se convirtió al tipo de datos del operando de la parte izquierda, el valor esperado de Quantity ^ Item Price sería 25, y el tipo de datos esperado sería un valor entero. Sin embargo, los resultados se muestran en la tabla siguiente.

| Cálculo                       | Resultado |               |
|-------------------------------|-----------|---------------|
|                               | Valor     | Tipo de datos |
| [<Item Price>] ^ [<Quantity>] | 57.67     | Moneda        |
| [<Quantity>] ^ [<Item Price>] | 37.38     | Currency      |

Expression Builder también admite el operador negativo (signo menos [-]). Por ejemplo:

| Cálculo            | Resultado |               |
|--------------------|-----------|---------------|
|                    | Valor     | Tipo de datos |
| -1 * [<ItemPrice>] | (2.25)    | Moneda        |

Si convierte un número en una cadena, el cálculo no funcionará correctamente. Por ejemplo:

| Cálculo     | Resultado |               | Descripción   |
|-------------|-----------|---------------|---|
|             | Valor     | Tipo de datos |   |
| 1234 + abcd | 1234      | Número        | La cadena "abcd" se evalúa como el número 0 y luego se agrega a 1234.       |
| abcd + 1234 | abcd1234  | Cadena        | El número 1234 se evalúa como cadena "1234" y se agrega a la cadena "abcd". |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)

■ [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## Operadores del Expression Builder

En este tema se describen los operadores que puede utilizar en el Expression Builder y el orden en el que se evalúan.

### Operadores aritméticos

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador aritmético y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

| Operador | Objetivo    | Ejemplo                                 |
|----------|-------------|---|
| +        | Sumar       | [<Número de registro>] + 1              |
| -        | Restar      | [<Número de registro>] - 1              |
| -        | Negar       | [<Ingresos>] < -100                     |
| *        | Multiplicar | [<Subtotal>] * 0,0625                   |
| /        | Dividir     | [<Ítems totales>] / [<Pedidos totales>] |
| ^        | Exponente   | [<Altura de cuadrícula>] ^ 2            |

### Operadores lógicos

En la siguiente tabla de decisión lógica se muestran los posibles resultados de los operadores lógicos en el Expression Builder.

| Operador lógico | Primer operando | Segundo operando | Resultado |
|-----------------|-----------------|------------------|-----------|
| NOT             | TRUE            |                  | FALSE     |
|                 | FALSE           |                  | TRUE      |
|                 | NULL            |                  | NULL      |
| AND             | TRUE            | TRUE             | TRUE      |
|                 | FALSE           | FALSE            | FALSE     |
|                 | TRUE            | FALSE            | FALSE     |



| Operador lógico | Primer operando | Segundo operando | Resultado |
|-----------------|-----------------|------------------|-----------|
|                 | FALSE           | TRUE             | FALSE     |
|                 | TRUE            | NULL             | NULL      |
|                 | FALSE           | NULL             | FALSE     |
|                 | NULL            | TRUE             | NULL      |
|                 | NULL            | FALSE            | FALSE     |
|                 | NULL            | NULL             | NULL      |
| OR              | TRUE            | TRUE             | TRUE      |
|                 | FALSE           | FALSE            | FALSE     |
|                 | TRUE            | FALSE            | TRUE      |
|                 | FALSE           | TRUE             | TRUE      |
|                 | TRUE            | NULL             | TRUE      |
|                 | FALSE           | NULL             | NULL      |
|                 | NULL            | TRUE             | TRUE      |
|                 | NULL            | FALSE            | NULL      |
|                 | NULL            | NULL             | NULL      |

## Operadores de comparación

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador de comparación y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

| Operador | Objetivo   | Ejemplo                    |
|----------|--|----------------------------|
| =        | Comprueba que el primer operando es igual que el segundo.    | [<Apellidos>] = "Sánchez"  |
| < >      | Comprueba que el primer operando no es igual que el segundo. | [<Rol>] <> "Usuario final" |
| >        | Comprueba que el primer operando es mayor que el segundo.    | [<Ingresos>] > 5000        |

| Operador    | Objetivo   | Ejemplo   |
|-------------|--|---|
| <           | Comprueba que el primer operando es menor que el segundo.                          | [<Probabilidad>] < .7   |
| > =         | Comprueba que el primer operando es mayor o igual que el segundo.                  | [<Ingresos>] >= 5000  |
| < =         | Comprueba que el primer operando es menor o igual que el segundo.                  | [<Probability>] <= .7   |
| LIKE        | Comprueba que el valor del primer operando coincide con la cadena especificada.    | [<Last Name>] LIKE "Sánchez"<br><br><b>CONSEJO:</b> Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación (?), con el operador LIKE.   |
| NOT LIKE    | Comprueba que el valor del primer operando no coincide con la cadena especificada. | [<Last Name>] NOT LIKE "Sánchez"<br><br>o<br><br>NOT ([<Last Name>] LIKE "Sánchez")<br><br><b>NOTA:</b> En este segundo ejemplo son necesarios los paréntesis.<br><br><b>CONSEJO:</b> Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación (?), con el operador NOT LIKE. |
| IS NULL     | Comprueba que el operando es nulo.   | [<Last Name>] IS NULL   |
| IS NOT NULL | Comprueba que el operando no es nulo.  | [<Last Name>] IS NOT NULL   |

## Caracteres especiales de coincidencia de patrones

En la siguiente tabla se describen los caracteres especiales de coincidencia de patrones. Dichos caracteres especiales se utilizan con los operadores de comparación LIKE y NOT LIKE.

| Carácter | Objetivo              | Ejemplo   |
|----------|-----------------------|---|
| *        | Cero o más caracteres | [<Apellidos>] LIKE "Sa*" devuelve todos los registros en los que el valor [<Apellidos>] comienza con los caracteres <i>Sa</i> , como en <i>Sánchez</i> , <i>Saavedra</i> , <i>Samaniego</i> , etc.<br><br>[<Last Name>] LIKE "*ar*" devolvería todos los registros en los que el campo [<Last Name>] contiene los caracteres <i>ar</i> , como en <i>Sarda</i> , <i>Sardinero</i> , <i>Sarmiento</i> , etc.  |
| ?        | Un carácter           | [<First Name>] NOT LIKE "Pa?" devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y no comenzara con las letras <i>Pa</i> . Se devolverían los registros con <i>Leo</i> , <i>Mar</i> y <i>Teo</i> , pero no <i>Paz</i> y <i>Pau</i> .<br><br>NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y su carácter del medio no fuera <i>o</i> . Se devolverían los registros con <i>Leo</i> y <i>Teo</i> , pero no <i>Sol</i> y <i>Noa</i> . |

## Operador de concatenación

El operador + (más) se utiliza en los mensajes de correo electrónico para concatenar valores de campo y texto.

## Prioridad de los operadores

La prioridad es el orden en el que Oracle CRM On Demand evalúa los diversos operadores incluidos en una expresión. Se aplican las siguientes reglas:

- Los operadores con la prioridad más alta se evalúan antes que los que tienen la prioridad más baja.
- Los operadores con igual prioridad se evalúan de izquierda a derecha.
- Los números de nivel inferior indican prioridad más alta.
- El uso de paréntesis afecta al orden de prioridad en una expresión. La expresión entre paréntesis se evalúa antes que la situada fuera del paréntesis.

En la siguiente tabla se muestran los niveles de prioridad.

| Nivel | Operador                                 |
|-------|--|
| 1     | ( )                                      |
| 2     | - (negación)                             |
| 3     | ^ (exponenciación)                       |
| 4     | * (multiplicación), / (división)         |
| 5     | + (suma), - (resta), operador lógico NOT |

| Nivel | Operador                                      |
|-------|---|
| 6     | Operador lógico AND                           |
| 7     | Operador lógico OR                            |
| 8     | =, <>, >, <, >=, <= Operadores de comparación |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "Uso de Expression Builder" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "Funciones de Expression Builder" en la página 1660)

## Funciones de Expression Builder

En la siguiente tabla se enumeran las funciones que se pueden utilizar en Expression Builder. Haga clic en el nombre de una función para obtener más información sobre ella.

| Funciones booleanas                        | Funciones de fecha y hora                       | Funciones de cadena                            | Funciones de usuario                                    | Funciones de datos                                 | Funciones matemáticas                  |
|--|---|--|---|--|--|
| <a href="#">IfNull</a> (en la página 1669) | <a href="#">Duration</a> (en la página 1662)    | <a href="#">FieldValue</a> (en la página 1665) | <a href="#">Locale</a> (en la página 1690)              | <a href="#">ExcludeChannel</a> (en la página 1664) | <a href="#">LN</a> (en la página 1689) |
| <a href="#">IIf</a> (en la página 1670)    | <a href="#">JulianDay</a> (en la página 1683)   | <a href="#">FindNoneOf</a> (en la página 1666) | <a href="#">LocaleListSeparator</a> (en la página 1690) | <a href="#">GetGroupId</a> (en la página 1668)     |  |
|  | <a href="#">JulianMonth</a> (en la página 1684) | <a href="#">FindOneOf</a> (en la página 1667)  | <a href="#">OrganizationName</a> (en la página 1694)    | <a href="#">GetParentId</a> (en la página 1668)    |  |
|  | <a href="#">JulianQtr</a> (en la página 1685)   | <a href="#">InStr</a> (en la página 1671)      | <a href="#">UserValue</a> (en la página 1703)           | <a href="#">JoinFieldValue</a> (en la página 1672) |  |
|  | <a href="#">JulianWeek</a> (en la página 1687)  | <a href="#">Left</a> (en la página 1687)       |   | <a href="#">LookupName</a> (en la página 1691)     |  |

| Funciones booleanas | Funciones de fecha y hora                      | Funciones de cadena                        | Funciones de usuario | Funciones de datos                                | Funciones matemáticas |
|---------------------|--|--|----------------------|---|-----------------------|
|                     | 1685)  |  |                      |   |                       |
|                     | <a href="#">JulianYear</a> (en la página 1686) | <a href="#">Len</a> (en la página 1688)    |                      | <a href="#">LookupValue</a> (en la página 1692)   |                       |
|                     | <a href="#">Timestamp</a> (en la página 1699)  | <a href="#">Mid</a> (en la página 1693)    |                      | <a href="#">PRE</a> (en la página 1695)           |                       |
|                     | <a href="#">Today</a> (en la página 1703)      | <a href="#">Right</a> (en la página 1697)  |                      | <a href="#">RowIdToRowNum</a> (en la página 1698) |                       |
|                     | <a href="#">UtcConvert</a> (en la página 1707) | <a href="#">ToChar</a> (en la página 1700) |                      | <a href="#">RowNum</a> (en la página 1699)        |                       |

Tenga en cuenta la siguiente información con respecto a otras funciones:

- Algunas de las funciones incluidas en la lista desplegable del campo Funciones del generador de expresiones son sólo para uso interno. No utilice las siguientes funciones en sus expresiones:
  - [GetParentId](#)
  - [IsManagerPosition](#)
  - [Lookup](#)
  - [LookupMessage](#)
  - [LOVLanguage](#)
  - [PositionId](#)
  - [PositionName](#)
- Se recomienda utilizar la función [UserValue](#) (en la página 1703) en lugar de las funciones enumeradas en la siguiente tabla. Estas funciones se quedarán obsoletas.

| Función      | Alternativa recomendada                       |
|--------------|---|
| Alias        | <a href="#">UserValue</a> (' <Alias>')        |
| Currency     | <a href="#">UserValue</a> (' <CurrencyCode>') |
| DivisionName | <a href="#">UserValue</a> (' <Division>')     |
| FirstName    | <a href="#">UserValue</a> (' <FirstName>')    |

| Función       | Alternativa recomendada     |
|---------------|-----------------------------|
| JobTitle      | UserValue('<JobTitle>')     |
| Language      | UserValue('<LanguageCode>') |
| LanguageName  | UserValue('<Language>')     |
| LastName      | UserValue('<LastName>')     |
| LocalCurrency | UserValue('<CurrencyCode>') |
| LocaleName    | UserValue('<Locale>')       |
| LoginId       | UserValue('<UserId>')       |
| LoginName     | UserValue('<UserSignInId>') |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 1647)

## Duration

La función Duration de Expression Builder devuelve un número que indica el periodo, en días o fracciones de días, que indica el argumento period.

### Sintaxis

Duration(period)

### Tipo de resultado

Número

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| Periodo   | Un literal de cadena con el siguiente formato <i>PnYnMnDTnHnM</i> : |

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
|           | <p>donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P es el indicador del periodo</li> <li>■ <i>nY</i> especifica el número de años entre 0 y 5</li> <li>■ <i>nM</i> especifica el número de meses entre 0 y 12</li> <li>■ <i>nD</i> especifica el número de días entre 0 y 200</li> <li>■ T separa las especificaciones de fecha y hora</li> <li>■ <i>nH</i> especifica el número de horas entre 0 y 200</li> <li>■ <i>nM</i> especifica el número de minutos entre 0 y 59</li> </ul> |

Tenga en cuenta lo siguiente:

- No especifique un signo más (+) para los valores positivos.
- Puede especificar las duraciones negativas como -Duration(Period).
- No se soporta la especificación de segundos.
- La duración máxima soportada es 'P5Y12M200DT200H59M' (es decir, 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos).
- Si el número de años, meses, días, horas o minutos es cero, puede omitir el número y su designador correspondiente.
- Si el número de años, meses o días es cero y el componente de tiempo es un valor distinto de cero, al menos uno de los componentes de año, mes o día (un número y su designador) debe estar presente.
- Si ninguno de los componentes están presentes en el periodo, el designador T no se debe incluir en el periodo.
- El designador P siempre debe estar presente en el periodo.

## Ejemplos

A continuación se muestran ejemplos válidos de la función Duration:

`Duration(' P0Y1M1DT2H5M' )`

`Duration(' P0Y0DT1H' )`

`Duration(' P1D' )`

`Duration(' P0Y0M0DT0H0M' )`

`Duration(' P0DT1M' )`

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)

- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## ExcludeChannel

La función ExcludeChannel de Expression Builder devuelve FALSE si el nombre del canal especificado es el canal del que procede la solicitud.

### Sintaxis

ExcludeChannel(channel name)

### Tipo de resultado

Booleano

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento    | Descripción                           |
|--------------|---------------------------------------|
| channel name | Nombre del canal que se va a excluir. |

En la tabla siguiente se describen las cadenas válidas para su uso en el argumento de nombre de canal.

| Cadena de nombre de canal | Descripción   |
|---------------------------|---|
| Importar                  | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad de importación y mediante Oracle Data Loader On Demand. |
| En línea                  | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante interacciones de usuario en las ventanas de explorador.                  |
| Actualización masiva      | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante la opción Actualización masiva en las páginas de lista.                  |
| Combinación de registros  | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante combinación de registros.  |
| Fuera de línea            | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Offline On Demand.  |



| Cadena de nombre de canal | Descripción  |
|---------------------------|--|
| Servicios web             | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde servicios web.   |
| Trabajo                   | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Integration for Office.   |
| OEI                       | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand. |
| PIM                       | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle PIM Sync On Demand.   |

## Ejemplos

El siguiente ejemplo impide que un proceso se desencadene por una solicitud de servicio Web:

```
ExcludeChannel ("Servicios web")
```

El siguiente ejemplo impide que una operación de importación o Oracle Data Loader On Demand lance un proceso:

```
ExcludeChannel ("Importar")
```

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## FieldValue

La función FieldValue del Expression Builder devuelve el valor de un campo como cadena.

## Sintaxis

```
FieldValue('<field_name>')
```

## Tipo de resultado

Cadena

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento  | Descripción   |
|------------|---|
| field_name | Nombre XML válido o etiqueta de integración personalizada correspondientes al campo seleccionado. |

## Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

devuelve el valor del campo Fecha de creación como una cadena.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## FindNoneOf

La función FindNoneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) que no coincide con ningún carácter del segundo argumento (string2).

## Sintaxis

FindNoneOf (string1, string2 )

## Tipo de resultado

Entero

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| string1   | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que debe buscarse. |

| Argumento | Descripción  |
|-----------|--|
| string2   | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que coincide. |

## Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## FindOneOf

La función FindOneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) de un carácter del segundo argumento (string2).

## Sintaxis

```
FindOneOf (string1, string2 )
```

## Tipo de resultado

Entero

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| string1   | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que debe buscarse. |
| string2   | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que coincide.      |

## Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## GetGroupId

La función GetGroupId del Expression Builder devuelve el grupo que comparte agenda en Oracle CRM On Demand.

### Sintaxis

GetGroupId()

### Tipo de resultado

Cadena

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## GetParentId

La función GetParentId del Expression Builder devuelve el identificador de fila del registro principal.

### Sintaxis

GetParentId()

## Tipo de resultado

Cadena

## Ejemplo

Si un contacto se asocia a una cuenta con el identificador de fila 12-1A876B, la función GetParentId devolverá el siguiente valor:

12-1A876B

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## IfNull

La función IfNull en el Expression Builder devuelve el valor del primer argumento que ha pasado a la función. Si el primer argumento devuelve NULL, se devolverá el valor del segundo argumento.

## Sintaxis

IfNull(expr1, expr2)

## Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto de la función IfNull es el tipo de su primer argumento, aunque el primer argumento sea NULL. El segundo argumento se convierte al tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| expr1     | Nombre de campo o expresión.                            |
| expr2     | Nombre de campo o expresión devueltos si expr1 es NULL. |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## IIf

La función IIf del Expression Builder devuelve uno o dos parámetros basados en la evaluación de una expresión condicional. IIf es una abreviatura de "Immediate If".

### Sintaxis

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

### Sintaxis alternativa

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

### Sintaxis mixta

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

### Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto por la función IIf() es siempre el tipo de su primer argumento. Si la expresión se evalúa como FALSE, el segundo argumento se convertirá en el tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento       | Descripción  |
|-----------------|--|
| expr            | Expresión condicional que se evalúa.                             |
| result_if_true  | Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como TRUE.  |
| result_if_false | Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como FALSE. |

| Argumento     | Descripción   |
|---------------|---|
| expr_if_true  | Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como TRUE.  |
| expr_if_false | Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como FALSE. |

## Ejemplos

A continuación, se muestra un ejemplo de sintaxis mixta de la función IIf:

Un proceso de negocio precisa que el campo Región de una página de detalles de cuenta se actualice cuando el campo Región o provincia de facturación se cambie del siguiente modo:

Si el campo Región o provincia de facturación cambia a OK o TX, el campo Región deberá actualizarse a Central. Si se cambia a CA, el campo Región se actualizará a Oeste. Para las demás regiones, el campo Región se actualizará a Este.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]=' OK' OR [<PrimaryBillToState>]=' TX', ' Central ',
IIf([<PrimaryBillToState>]=' CA', ' Oeste', ' Este'))
```

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## InStr

La función InStr de Expression Builder devuelve la posición de la primera aparición de una cadena dentro de otra.

## Sintaxis

Instr(string1, string2, start, end)

## Tipo de resultado

Entero

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| string1   | Especifica la cadena en la que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena.   |
| string2   | Especifica la cadena que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena.<br><br><b>NOTA:</b> en la búsqueda de cadenas se distingue entre mayúsculas y minúsculas. |
| start     | (Opcional) Entero que especifica el punto de inicio en string1.   |
| end       | (Opcional) Entero que especifica el punto final en string1.   |

## Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 9:

```
InStr('j ohn. doe@company. com', '@')
```

En el siguiente ejemplo se muestra cómo se puede utilizar la función InStr en una condición de regla de flujo de trabajo para determinar si una cadena concreta aparece en un campo del registro. Si se encuentra en el campo, se realizan las acciones especificadas en la regla de flujo de trabajo. En este ejemplo, la función InStr determina si el campo Asunto de un registro contiene la palabra *REVISAR*. La acción de la regla de flujo de trabajo sólo se realiza si el campo Asunto contiene la palabra *REVISAR* en mayúsculas.

```
InStr([<Asunto>], 'REVISAR') > 0
```

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## JoinFieldValue

Se puede hacer referencia a un tipo de registro mediante otro tipo de registro a través de una clave foránea. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo de otro tipo de registro. Por ejemplo, en la mayoría de los tipos de registro, el campo OwnerId es una clave foránea que hace referencia al tipo de registro Usuario. El campo Propietario en muchos registros es un campo combinado que utiliza la clave foránea OwnerId para hacer referencia al campo Alias en el tipo de registro Usuario.



La función JoinFieldValue de Expression Builder devuelve el valor de un campo combinado cuando el tipo de registro al que se hace referencia y los campos de claves foráneas relacionados se especifican en la función. La función JoinFieldValue también puede recuperar otros campos en el tipo de registro al que se hace referencia que no están directamente unidos al objeto de referencia, lo que permite buscar campos en tipos de registro de tipos de registro relacionados.

## Sintaxis

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

## Tipo de resultado

Cadena.

Si se produce un error o el valor del campo solicitado está vacío, se devuelve una cadena de longitud cero.

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento       | Descripción  |
|-----------------|--|
| ref_record_type | <p>Nombre independiente del idioma del tipo de registro al que se hace referencia. (Un <i>nombre independiente del idioma</i> es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario).</p> <p>El argumento debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo:</p> <p>' &lt;Account&gt; '</p> <p>Consulte la tabla de la sección Tipos de registro de este tema para obtener una lista de los nombres de tipos de registro independientes del idioma.</p> |
| foreign_key     | <p>Literal o expresión que devuelve un ID de fila en el tipo de registro al que se hace referencia (especificado en el argumento ref_record_type). Si el ID de fila no es válido, la función devuelve una cadena de longitud cero. Las referencias de campo directas deben aparecer entre identificadores de campo. Por ejemplo:</p> <p>[ &lt;AccountId&gt; ]</p>  |
| field_name      | <p>Nombre independiente del idioma de un campo del tipo de registro al que hace referencia (especificado por el argumento ref_record_type). Si el campo no existe en el tipo de registro al que se hace referencia, se devuelve un error. El nombre de campo debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo:</p>  |

| Argumento | Descripción |
|-----------|-------------|
|           | '<Type>'    |

## Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio necesita una regla de flujo de trabajo para buscar el nombre del nuevo propietario cuando se cambia el propietario de un registro. Al cambiar el propietario de un registro, sólo se actualiza el campo de clave foránea OwnerId en el registro. Como consecuencia, la siguiente condición de una regla de flujo de trabajo no busca el nuevo propietario del registro:

```
PRE(' <Owner>' ) <> [ <Owner> ]
```

En lugar de ésta, puede utilizar la siguiente condición en el flujo de trabajo para buscar el nuevo propietario del registro:

```
PRE(' <Owner>' ) <> JoinFieldValue(' <User>' , [ <OwnerId> ] , ' <Alias>' )
```

Ejemplo 2: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario anterior de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue(' <User>' , PRE(' <OwnerId>' ) , ' <EmailAddr>' )
```

Ejemplo 3: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario actual de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue(' <User>' , [ <OwnerId> ] , ' <EmailAddr>' )
```

Ejemplo 4: Un proceso de negocio necesita que se envíe un correo electrónico de solicitud de servicio a un contacto. Antes de que se envíe el correo electrónico, la regla de flujo de trabajo comprueba que el contacto ha aceptado recibir correos electrónicos. La regla de flujo de trabajo (basada en el tipo de registro de solicitud de servicio) tiene la siguiente condición:

```
JoinFieldValue(' <Contact>' , [ <ContactId> ] , ' <NeverEmail>' ) <> ' Y'
```

Ejemplo 5: Para obtener el territorio de la cuenta principal de una solicitud de servicio, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue(' <Territory>' , JoinFieldValue(' <Account>' , [ <AccountId> ] , ' <TerritoryId>' ) , ' <TerritoryName>' )
```

## Tipos de registro

En la siguiente tabla, la columna Tipo de registro referenciado muestra los nombres independientes del idioma de los tipos de registro a los que se hace referencia que puede buscar utilizando la función JoinFieldValue. La columna Clave foránea muestra las claves foráneas que utiliza para buscar el tipo de objeto al que se hace referencia. La columna Tipo de registro muestra los tipos de registro que utiliza para configurar reglas de flujo de trabajo en las que se exponen las claves foráneas.

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea   | Tipo de registro |
|-------------------------------|-----------------|------------------|
| Account                       | ParentAccountId | Account          |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea    | Tipo de registro     |
|-------------------------------|------------------|----------------------|
| Campaign                      | SourceCampaignId |                      |
| Contact                       | PrimaryContactId |                      |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id  |                      |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                      |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                      |
| Territory                     | TerritoryId      |                      |
| User                          | OwnerId          |                      |
| Account                       | CompetitorId     | Account Competitor   |
| Contact                       | PrimaryContactId |                      |
| Account                       | AccountId        | Account Contact      |
| Contact                       | ContactId        |                      |
| Contact                       | ContactId        | Account Contact Role |
| Account                       | AccountId        | Account Note         |
| Account                       | AccountId        | Account Team         |
| User                          | UserId           |                      |
| Account                       | AccountId        | Activity             |
| Campaign                      | CampaignId       |                      |
| Contact                       | PrimaryContactId |                      |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id  |                      |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                      |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                      |
| Dealer                        | DealerId         |                      |
| FundRequest                   | FundRequestId    |                      |
| Lead                          | LeadId           |                      |
| MedEdEvent                    | MedEdEventId     |                      |
| Opportunity                   | OpportunityId    |                      |
| Portfolio                     | PortfolioId      |                      |
| ServiceRequest                | ServiceRequestId |                      |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea     | Tipo de registro    |
|-------------------------------|-------------------|---------------------|
| User                          | DelegatedById     |                     |
| User                          | OwnerId           |                     |
| Contact                       | ContactId         | Assessment          |
| Lead                          | LeadId            |                     |
| Opportunity                   | OpportunityId     |                     |
| ServiceRequest                | ServiceRequestId  |                     |
| Account                       | ManufacturerId    | Asset               |
| Account                       | AccountId         |                     |
| Contact                       | CustomerContactId |                     |
| Product                       | ProductId         |                     |
| Account                       | AccountId         | Auto Dealer Makes   |
| Account                       | AccountId         | Auto Sales Hours    |
| Product                       | ProductId         | Auto Service Hours  |
| Product                       | ProductId         | Call Product Detail |
| User                          | OwnerId           | Call Sample Dropped |
| Campaign                      | CampaignId        | Campaign            |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id   |                     |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id   |                     |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id   |                     |
| User                          | OwnerId           |                     |
| Contact                       | ContactId         | Campaign Recipients |
| Contact                       | CampaignContactId |                     |
| Campaign                      | CampaignId        |                     |
| Account                       | AccountId         | Contact             |
| Campaign                      | SourceCampaignId  |                     |
| Contact                       | ManagerId         |                     |
| Contact                       | ContactId         |                     |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id   |                     |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea    | Tipo de registro |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                  |
| Territory                     | TerritoryId      |                  |
| User                          | OwnerId          |                  |
| Contact                       | ContactId        | Contact Note     |
| Contact                       | ContactId        | Contact Team     |
| User                          | UserId           |                  |
| Account                       | AccountId        | Custom Object 01 |
| Activity                      | ActivityId       |                  |
| Campaign                      | CampaignId       |                  |
| Contact                       | ContactId        |                  |
| CustomObject1                 | ParentId         |                  |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                  |
| Dealer                        | DealerId         |                  |
| Fund                          | FundId           |                  |
| Household                     | HouseholdId      |                  |
| Lead                          | LeadId           |                  |
| MedEdEvent                    | MedEdEventId     |                  |
| Opportunity                   | OpportunityId    |                  |
| Portfolio                     | PortfolioId      |                  |
| Product                       | ProductId        |                  |
| ServiceRequest                | ServiceRequestId |                  |
| Solution                      | SolutionId       |                  |
| User                          | OwnerId          |                  |
| Vehicle                       | VehicleId        |                  |
| Account                       | AccountId        | Custom Object 02 |
| Activity                      | ActivityId       |                  |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea    | Tipo de registro |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| Campaign                      | CampaignId       |                  |
| Contact                       | ContactId        |                  |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id  |                  |
| CustomObject2                 | ParentId         |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                  |
| Dealer                        | DealerId         |                  |
| Fund                          | FundId           |                  |
| Household                     | HouseholdId      |                  |
| Lead                          | LeadId           |                  |
| MedEdEvent                    | MedEdEventId     |                  |
| Opportunity                   | OpportunityId    |                  |
| Portfolio                     | PortfolioId      |                  |
| Product                       | ProductId        |                  |
| ServiceRequest                | ServiceRequestId |                  |
| Solution                      | SolutionId       |                  |
| User                          | OwnerId          |                  |
| Vehicle                       | VehicleId        |                  |
| Account                       | AccountId        | Custom Object 03 |
| Activity                      | ActivityId       |                  |
| Campaign                      | CampaignId       |                  |
| Contact                       | ConatctId        |                  |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id  |                  |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                  |
| CustomObject3                 | ParentId         |                  |
| Dealer                        | DealerId         |                  |
| Fund                          | FundId           |                  |
| Household                     | HouseholdId      |                  |
| Lead                          | LeadId           |                  |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea      | Tipo de registro |
|-------------------------------|--------------------|------------------|
| MedEvent                      | MedEdEventId       |                  |
| Opportunity                   | OpportunityId      |                  |
| Portfolio                     | PortfolioId        |                  |
| Product                       | ProductId          |                  |
| ServiceRequest                | ServiceRequestId   |                  |
| Solution                      | SolutionId         |                  |
| User                          | OwnerId            |                  |
| Vehicle                       | VehicleId          |                  |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id    | Dealer           |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id    |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id    |                  |
| Dealer                        | ParentDealerId     |                  |
| Territory                     | PrimaryTerritoryId |                  |
| User                          | OwnerId            |                  |
| Dealer                        | ChannelPartnerId   | Dealer Territory |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id    | Fund             |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id    |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id    |                  |
| Fund                          | FundId             |                  |
| User                          | PrimaryOwnerId     |                  |
| Fund                          | FundId2            | Fund Participant |
| Campaign                      | CampaignId         | Fund Request     |
| Contact                       | PrimaryContactId   |                  |
| Fund                          | FundId             |                  |
| FundRequest                   | OwnedByEmployeeId  |                  |
| User                          | FundOwnerId        |                  |
| User                          | OwnerId            |                  |
| Account                       | AccountID          | Household        |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea    | Tipo de registro  |
|-------------------------------|------------------|-------------------|
| Contact                       | PrimaryContactId |                   |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id  |                   |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                   |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                   |
| Household                     | OwnerGroupId     |                   |
| Campaign                      | CampaignId       | Household Contact |
| Account                       | AccountId        | Lead              |
| Campaign                      | CampaignId       |                   |
| Contact                       | ContactId        |                   |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id  |                   |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                   |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                   |
| Opportunity                   | OpportunityId    |                   |
| User                          | OwnerId          |                   |
| User                          | SalesRepId       |                   |
| User                          | ReferredById     |                   |
| Product                       | ProductId        | MedEd Event       |
| User                          | OwnerId          |                   |
| Account                       | AccountId        | Opportunity       |
| Campaign                      | SourceCampaignId |                   |
| Contact                       | KeyContactId     |                   |
| Contact                       | ConatactId       |                   |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id  |                   |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id  |                   |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id  |                   |
| Dealer                        | DealerId         |                   |
| Territory                     | TerritoryId      |                   |
| User                          | OwnerId          |                   |



| Tipo de registro referenciado | Clave foránea            | Tipo de registro         |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Contact                       | PrimaryContactId         | Opportunity Competitor   |
| Opportunity                   | CompetitorId             |                          |
| Contact                       | ContactId                | Opportunity Contact Role |
| Opportunity                   | OpportunityId            |                          |
| OpportunityId                 | OptyId                   | Opportunity Note         |
| Contact                       | PrimaryContactId         | Opportunity Partner      |
| Opportunity                   | PartnerId                |                          |
| User                          | OwnerId                  |                          |
| Opportunity                   | OptyId                   | Opportunity Team         |
| User                          | UserId                   |                          |
| Account                       | ParentAccountId          | Partner                  |
| Campaign                      | SourceCampaignId         |                          |
| Territory                     | TerritoryId              |                          |
| User                          | ChannelAccountManagerId  |                          |
| User                          | OwnerId                  |                          |
| Account                       | AccountId                | Portfolio                |
| Account                       | InstitutionId            |                          |
| Contact                       | PrimaryContactId         |                          |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id          |                          |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id          |                          |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id          |                          |
| Portfolio                     | OwnerGroupId             |                          |
| Portfolio                     | ParentPortfolioAccountId |                          |
| Product                       | ParentProductId          |                          |
| Product                       | ProductId                |                          |
| User                          | OwnerId                  |                          |
| Contact                       | ContactId                | Portfolio Owner          |
| Portfolio                     | PortfolioId              |                          |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea        | Tipo de registro |
|-------------------------------|----------------------|------------------|
| Product                       | ParentProductId      | Product          |
| Account                       | OpportunityAccountId | Revenue          |
| Asset                         | AssetId              |                  |
| Contact                       | ContactId            |                  |
| Opportunity                   | OpportunityId        |                  |
| Product                       | ProductId            |                  |
| User                          | OwnerId              |                  |
| Account                       | AccountId            | Service Request  |
| Asset                         | AssetId              |                  |
| Contact                       | ContactId            |                  |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id      |                  |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id      |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id      |                  |
| Dealer                        | DealerId             |                  |
| Product                       | ProductId            |                  |
| User                          | OwnerId              |                  |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id      | Solution         |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id      |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id      |                  |
| Product                       | ProductId            |                  |
| Account                       | AccountId            | Vehicle          |
| Contact                       | PrimaryContactId     |                  |
| CustomObject1                 | CustomObject1Id      |                  |
| CustomObject2                 | CustomObject2Id      |                  |
| CustomObject3                 | CustomObject3Id      |                  |
| Product                       | ProductId            |                  |
| Dealer                        | SellingDealerId      |                  |
| Dealer                        | ServicingDealerId    |                  |

| Tipo de registro referenciado | Clave foránea | Tipo de registro |
|-------------------------------|---------------|------------------|
| User                          | OwnerId       |                  |

Además, los siguientes campos de claves foráneas son comunes en todos los tipos de registro y hacen referencia a los siguientes tipos de registro del usuario:

- CreatedById
- ModifiedById

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## JulianDay

La función JulianDay del Expression Builder devuelve el número de días que han transcurrido desde el mediodía (horario universal) del día 1 de enero del año 4713 a. C.

### Sintaxis

JulianDay(date)

### Tipo de resultado

Entero

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción  |
|-----------|--|
| date      | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianDay(Today())</p> |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## JulianMonth

La función JulianMonth del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

$$JulianYear * 12 + mes\_actual$$

donde *JulianYear* es el valor devuelto por la función [JulianYear](#) (en la página 1686), *mes\_actual* es un número entero entre 1 y 12, donde enero sería 1.

### Sintaxis

JulianMonth(date)

### Tipo de resultado

Entero

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción  |
|-----------|--|
| date      | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianMonth(Today())</p> |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## JulianQtr

La función JulianQtr del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

$$JulianYear * 4 + trimestre\_actual$$

donde *JulianYear* es el año devuelto por la función [JulianYear](#) (en la página 1686), y *trimestre\_actual* tiene el valor:

$$(mes\_actual - 1) / 3 + 1$$

redondeado al siguiente entero.

## Sintaxis

JulianQtr(date)

## Tipo de resultado

Entero

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción  |
|-----------|--|
| date      | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianQtr(Today())</p> |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## JulianWeek

La función JulianWeek del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

$$JulianDay / 7$$

redondeado al siguiente entero, donde *JulianDay* indica el día devuelto por la función [JulianDay](#) (en la página 1683).

## Sintaxis

JulianWeek(date)

## Tipo de resultado

Entero

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| date      | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianWeek(Today())</p> |

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## JulianYear

La función JulianYear del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

*año\_actual* + 4713

## Sintaxis

JulianYear(date)

## Tipo de resultado

Entero

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| date      | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianYear(Today())</p> |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## Left

La función Left del Expression Builder devuelve un determinado número de caracteres, a partir del extremo izquierdo de una cadena.

### Sintaxis

Left(string, length)

### Tipo de resultado

Cadena

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| string    | Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la izquierda. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.   |
| length    | Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera. |

## Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es `juan.diaz@oracle.com`, el siguiente ejemplo devolverá el valor `juan`:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## Len

La función `Len` del Expression Builder devuelve el número de caracteres de una cadena especificada.

## Sintaxis

`Len(string)`

## Tipo de resultado

Entero

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| string    | Nombre del campo o expresión de la cadena cuyos caracteres se cuentan. Si la cadena está en blanco, se devolverá el valor 0 (cero). Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo. |

## Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 19 si el campo incluye una marca de fecha/hora válida:

```
Len([<CreateDate>])
```



El ejemplo siguiente devuelve el valor 19:

```
Len(Timestamp()) devuelve 19
```

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## LN

La función LN del Expression Builder devuelve el logaritmo natural del número recibido en el argumento.

### Sintaxis

LN(number)

### Tipo de resultado

Número

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción  |
|-----------|--|
| number    | Número del cual se ha devuelto el logaritmo natural. |

### Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
LN(10)
```

devuelve el valor 2,30.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)

- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## Locale

La función Locale del Expression Builder devuelve el código de entorno regional del usuario que ha iniciado la sesión (por ejemplo, ENU).

## Sintaxis

Locale()

## Tipo de resultado

Cadena

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## LocaleListSeparator

La función LocaleListSeparator del Expression Builder devuelve el carácter separador de listas del entorno regional actual; por ejemplo, la coma (,).

## Sintaxis

LocaleListSeparator()

## Tipo de resultado

Cadena

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## LookupName

La función LookupName del Expression Builder detecta una fila de la tabla Lista de valores donde se cumplen todos los enunciados siguientes:

- El campo TYPE coincide con el argumento de tipo.
- El campo CODE coincide con el argumento lang\_ind\_code.
- El campo LANG\_ID coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

Esta función devuelve un valor no traducido (el código independiente del idioma) del valor mostrado en la lista de valores especificada.

**CONSEJO:** Al especificar los parámetros de la función LookupName, haga clic en Mostrar valores válidos para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción Mostrar valores válidos incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

## Sintaxis

LookupName(type, lang\_ind\_code)

## Tipo de resultado

Cadena

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento     | Descripción                      |
|---------------|----------------------------------|
| type          | Tipo de fila que se va a buscar. |
| lang_ind_code | Valor mostrado.                  |

## Ejemplo

Si el valor mostrado es CALIFORNIA y CALIF es el código independiente del idioma, los dos ejemplos siguientes devolverán el valor CALIF:

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI FORNIA' )
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI F' )
```

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## LookupValue

La función LookupValue del Expression Builder devuelve un valor de lista de opciones especificado que se traduce al idioma activo en ese momento.

Los valores de la lista de opciones se almacenan en la tabla Lista de valores. La función LookupValue devuelve el valor de la columna VAL de una fila en la que se cumplen los siguientes criterios:

- La columna TYPE coincide con el argumento de tipo.
- La columna CODE coincide con el argumento lang\_ind\_code.
- La columna LANG\_ID coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

La función LookupValue permite que Oracle CRM On Demand evalúe las expresiones que implican valores de lista de opciones de manera uniforme en todos los entornos regionales. Por ejemplo, el valor *White* en inglés se evalúa de la misma manera que el valor *Blanco* en español.

**CONSEJO:** Al especificar los parámetros de la función LookupValue, haga clic en **Mostrar valores válidos** para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción **Mostrar valores válidos** incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

**NOTA:** El campo Etapa de ventas de los registros de oportunidades no es un verdadero campo de lista de opciones; así que la función LookupValue no se puede utilizar con este campo.

## Sintaxis

LookupValue (type, lang\_ind\_code)

## Tipo de resultado

Cadena

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción                      |
|-----------|----------------------------------|
| type      | Tipo de fila que se va a buscar. |

| Argumento     | Descripción                                |
|---------------|--|
| lang_ind_code | Valor no traducido de la lista de valores. |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## Mid

La función Mid del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado de una cadena.

**CONSEJO:** Para determinar el número de caracteres de una cadena, utilice la función [Len](#) (en la página 1688).

## Sintaxis

Mid(string, start, length)

## Tipo de resultado

Cadena

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción  |
|-----------|--|
| string    | Nombre del campo o expresión de cadena a partir del cual se devuelven los caracteres. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá una cadena en blanco.   |
| start     | Nombre del campo o expresión que especifica la posición del carácter dentro de la cadena, a partir del cual comienza a medirse la longitud. Si el valor de un argumento start es superior al número de caracteres de la cadena, la función Mid devolverá una cadena en blanco. |
| length    | Opcional. Nombre del campo o expresión que indica el número de caracteres que se devolverá. Si no se utiliza   |

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
|           | este argumento, o el valor de length especificado es mayor que el número de caracteres que se puede devolver, se devolverán todos los caracteres desde la posición inicial a la final de la cadena. |

## Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve 11 caracteres (expresiones), a partir del decimoséptimo carácter de la cadena:

```
Mid("El generador de expresiones es sencillo.", 17, 11)
```

El siguiente ejemplo devuelve 11 caracteres a partir del decimoséptimo carácter de un campo de texto que incluye la siguiente cadena: *El generador de expresiones es sencillo.*

```
Mid('<TextFiel dName>', 17, 11)
```

o

```
Mid([<TextFiel dName>], 17, 11)
```

El ejemplo siguiente extrae el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "Uso de Expression Builder" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "Funciones de Expression Builder" en la página 1660)

## OrganizationName

La función OrganizationName del Expression Builder devuelve el nombre de la organización del usuario que ha iniciado la sesión.

## Sintaxis

OrganizationName()

## Tipo de resultado

Cadena

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## PRE

La función PRE de Expression Builder devuelve el valor que había en el campo especificado cuando se modifica el valor del campo, pero antes de que éste se actualice en la base de datos.

**PRECAUCIÓN:** se recomienda encarecidamente no usar la función PRE con reglas de flujo de trabajo que contengan una acción de espera, ya que esta acción afecta a la función PRE. Todas las acciones posteriores a la acción de espera no se realizarán hasta que haya terminado el período de espera especificado. Las acciones restantes se realizan en otra operación por lotes distinta de la operación en la que se activó originalmente la regla y los valores de los campos del registro antes de la acción que ejecutó la regla de flujo de trabajo no se mantienen. Por consiguiente, el valor anterior y el valor actual del campo siempre se consideran iguales.

## Sintaxis

PRE('<fieldname>')

## Tipo de resultado

Cadena

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción                            |
|-----------|--|
| fieldname | Nombre del campo que se ha modificado. |

Cuando se utiliza la función PRE, se aplican las siguientes consideraciones:

- En las expresiones condicionales, como condiciones de flujo de trabajo y sentencias de validación, cuando se utiliza la función PRE para recuperar el valor anterior de un campo, recuerde que el valor inicial del campo puede estar en blanco (es decir, valor nulo). Si el valor inicial es nulo, cualquier comparación con un valor no nulo puede causar un comportamiento imprevisible. Para asegurarse de que las expresiones condicionales se evalúan correctamente en estos casos, utilice PRE con la función IfNull como se muestra en este ejemplo:

```
IfNull([<FieldName>], "No válido") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "No válido")
```

En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando.

- Si la función PRE se utiliza en una acción o regla de flujo de trabajo que se llama después de una acción de espera, la función no devolverá el valor anterior del campo. Sin embargo, es posible que tenga un proceso de negocio que requiera dichas comparaciones. En esos casos, puede utilizar una regla de flujo de trabajo con el evento activador Antes de guardar registro modificado para que se almacene el valor anterior de un campo en cualquier campo no utilizado del tipo de registro. A continuación, puede utilizar el valor de campo almacenado para las comparaciones que necesite en las reglas de flujo de trabajo con la acción de espera.

Cuando se crea la regla de flujo de trabajo para almacenar el valor anterior de un campo en un campo no utilizado del tipo de registro, recuerde que el valor anterior del campo original podría estar en blanco (es decir, valor nulo). Por lo tanto, debe utilizar una expresión como la siguiente para almacenar un valor predeterminado si se encuentra un valor nulo:

```
IsNull([<FieldName>], "No válido")
```

En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* es el valor predeterminado que se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo original.

### Ejemplo de creación de una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta

A continuación se muestra un ejemplo de cómo crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta cuando el propietario del registro ha cambiado.

#### ***Para crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta***

- 1 Cree una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro Cuenta con el evento activador Al modificar registro guardado.
- 2 Guarde la regla de flujo de trabajo.
- 3 Cree una acción de adición de correo electrónico en la regla de flujo de trabajo.
- 4 En la acción de flujo de trabajo, haga lo siguiente:
  - a En el campo Para, seleccione Dirección de correo específica.
  - b En el cuadro de texto de expresión del campo Para, agregue la siguiente expresión:  
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')`
  - c Agregue el texto necesario en el asunto y cuerpo del correo.
  - d Guarde la acción de flujo de trabajo.

#### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:



- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "Uso de Expression Builder" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "Funciones de Expression Builder" en la página 1660)

## Right

La función Right del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado, a partir del extremo derecho de una cadena.

### Sintaxis

Right(string, length)

### Tipo de resultado

Cadena

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| string    | Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la derecha. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.   |
| length    | Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera. |

### Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es `juan.diaz@oracle.com`, el siguiente ejemplo devolverá el valor `oracle.com`:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>')) - Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)

- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## RowIdToRowNum

La función RowIdToRowNum del Expression Builder convierte un identificador de fila alfanumérico a formato numérico.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand genera los identificadores de fila mediante un algoritmo exclusivo y poseen absoluta integridad referencial en toda la base de datos de Oracle CRM On Demand. El algoritmo utiliza codificación de base 36, un sistema de numeración posicional donde la base es 36. Si se utiliza 36 como base, es posible representar los dígitos mediante los números 0-9 y las letras A-Z, lo cual constituye un sistema de numeración alfanumérico optimizado, con distinción de mayúsculas y minúsculas y basado en caracteres ASCII.

### Sintaxis

RowIdToRowNum('row\_id')

### Tipo de resultado

Cadena

### Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción  |
|-----------|--|
| row_id    | Literal de cadena, nombre de campo o expresión que devuelve un identificador de fila alfanumérico. |

### Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

devuelve el valor 38-8021253.

El siguiente ejemplo:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

devuelve el valor 38-57119344.

Si el campo <AccountID> incluye '12-Y09KG', el ejemplo siguiente:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

devuelve el valor 38-57119344.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## RowNum

La función RowNum del Expression Builder devuelve la posición del registro dentro del conjunto activo de registros.

### Sintaxis

RowNum()

### Tipo de resultado

Entero

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## Timestamp

La función Timestamp del Expression Builder devuelve la fecha y hora del servidor convertidas al formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este (EDT) -04:00 UTC, la función Timestamp convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función TimeStamp lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

**NOTA:** No se permiten operaciones aritméticas (por ejemplo, suma o resta) con la función Timestamp().

### Sintaxis

Timestamp()

## Tipo de resultado

Fecha/Hora

## Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve la fecha y hora actuales, en formato de día/mes/año y horas: minutos: segundos en formato de 24 horas:

```
Timestamp()
```

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## ToChar

La función ToChar de Expression Builder convierte una fecha o expresión numérica especificada en una cadena con formato.

## Sintaxis

ToChar(expression, format)

**PRECAUCIÓN:** No use formatos de fecha y formatos de número en una sola instancia de la función ToChar. Si lo hace, es posible que los resultados no sean válidos.

## Tipo de resultado

Cadena

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento  | Descripción   |
|------------|---|
| expression | Expresión o campo que devuelve una fecha, una fecha y hora o un valor numérico. |
| format     | Cadena que representa el formato de fecha o de número.                          |

En la tabla siguiente se describen los formatos de fecha de la función.

**1700** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 19

| Código de formato | Descripción   |
|-------------------|---|
| DD                | Día del mes con dos dígitos (01-31)   |
| DDDD<br>dddd      | Nombre del día.   |
| MM                | Número del mes con dos dígitos (01-12, donde 01 es ENE). Debe usar <i>MM</i> en mayúsculas, porque <i>mm</i> en minúsculas indica minutos.  |
| MMMM<br>mmmm      | Nombre del mes. Tenga en cuenta que si utiliza minúsculas, debe usar mmmm (es decir, la letra m minúscula cuatro veces), porque mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) indica minutos.           |
| Y                 | Último dígito del año   |
| YY                | Dos últimos dígitos del año   |
| YYYY              | Año con cuatro dígitos.   |
| hh12              | Hora del día en formato de 12 horas.  |
| hh24              | Hora del día en formato de 24 horas.  |
| hh                | Hora del día. Puede especificar AM o PM para ajustar el tiempo en consecuencia, por ejemplo:<br><br>hh:mm:ss PM<br><br>Si no especifica AM o PM, se usa de forma predeterminada el formato de 24 horas. |
| mm                | Minutos. Tenga en cuenta que mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) siempre indica minutos y no se puede usar para especificar un día del mes con dos dígitos.                                   |
| ss                | Segundos.   |

En la tabla siguiente se describen los formatos de número de la función.

| Código de formato | Ejemplo   | Descripción  |
|-------------------|-----------|--|
| #                 | ####      | Devuelve el valor con el número de dígitos especificado, con un signo menos al comienzo si el valor es negativo. |
| 0                 | ####.00   | Devuelve ceros al principio. Devuelve ceros al final.  |
| \$                | \$####.00 | Devuelve el valor con un signo de dólar al comienzo.   |
| ,                 | #,###     | Devuelve un punto en la posición especificada. El punto no puede aparecer a la derecha de la coma                |

| Código de formato | Ejemplo | Descripción  |
|-------------------|---------|--|
|                   |         | decimal. El modelo de formato no puede empezar por punto.  |
| .                 | ###.##  | Devuelve una coma decimal en la posición especificada. Sólo se permite una coma decimal en el parámetro de formato. Si el número de dígitos especificado tras la coma decimal es inferior al número de dígitos disponibles tras la coma decimal, los decimales se redondearán. |

## Ejemplos que usan formatos de número

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##, ##')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##, 00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10,24:

```
ToChar (10, 2388, '##, 00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor -10,24:

```
ToChar (- 10, 2388, '##, ##')
```

## Ejemplos que usan formatos de fecha

El ejemplo siguiente convierte el valor devuelto por la función `Timestamp()` al formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por ejemplo, si la función `Timestamp()` devuelve un valor 02/29/2008 10:58:37, la expresión anterior da como resultado 29/02/2008.

En los siguientes ejemplos se muestra cómo se muestra la medianoche con los distintos formatos:

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)` devuelve 2009/05/22 12:00:00 AM

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)` devuelve 2009/05/22 00:00:00

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)` devuelve 2009/05/22 00:00:00

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "Uso de Expression Builder" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "Funciones de Expression Builder" en la página 1660)

## Today

La función Today del Expression Builder devuelve la fecha del día actual con el formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este (EDT)-04:00 UTC, la función Today() convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función Today() lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

## Sintaxis

Today()

## Tipo de resultado

Fecha

## Ejemplos

Si la fecha actual es 27/11/2007, el ejemplo siguiente:

`Today() - 30`

devolverá el valor 28/10/2007.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## UserValue

La función UserValue de Expression Builder devuelve el valor de un atributo específico del usuario actual.

Los campos de la vista Detalles del usuario son atributos del usuario seleccionado.

## Sintaxis

UserValue('<attribute>')

## Tipo de resultado

Cadena

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción   |
|-----------|---|
| attribute | Nombre que no depende del idioma o etiqueta de integración personalizada que corresponde al nombre mostrado del atributo de usuario actual. |

## Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio precisa que un campo de texto personalizado llamado Origen de una solicitud de servicio muestre de forma predeterminada el país del usuario que crea el registro (el usuario actual) al crear el registro.

Para implementar la regla empresarial, en la página de configuración de campos de las solicitudes de servicios, configure el valor predeterminado para el campo Origen con el valor de `UserValue('<PersonalCountry>')`, y active la casilla de verificación Registrar predeterminado.

Para obtener más información acerca de cómo crear y modificar los campos, consulte [Crear y editar campos](#) (en la página 1155).

Ejemplo 2: Un proceso de negocio precisa que se desencadene una determinada regla de flujo de trabajo en el caso de que el propietario de una oportunidad no sea el administrador.

Para implementar la regla empresarial, configure la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrador@testdata.com'
```

## Atributos

En la siguiente tabla se detallan los atributos que se pueden utilizar como argumentos con la función `UserValue` y sus correspondientes nombres mostrados.

| Atributo           | Nombre mostrado              | Valor de ejemplo              |
|--------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Alias              | Alias                        | Administrador                 |
| AuthenticationType | Tipo de autenticación        | Sólo ID de usuario/Contraseña |
| BusinessUnit       | Unidad de negocio            | Unidad de negocio             |
| BusinessUnitLevel1 | Unidad de negocio de nivel 1 | Unidad de negocio N.1         |
| BusinessUnitLevel2 | Unidad de negocio de nivel 2 | Unidad de negocio N.2         |
| BusinessUnitLevel3 | Unidad de negocio de nivel 3 | Unidad de negocio N.3         |



| Atributo                          | Nombre mostrado                                   | Valor de ejemplo                             |
|-----------------------------------|---|--|
| BusinessUnitLevel4                | Unidad de negocio de nivel 4                      | Unidad de negocio N.4                        |
| CellPhone                         | Nº de teléfono celular                            | +1 555 2368978                               |
| CreatedBy                         | Creado por  | Administrador de CSR de Oracle CRM On Demand |
| CreatedById                       | No disponible                                     | 1E1263-IZBZ                                  |
| CreatedDate                       | Fecha de creación                                 | 01/08/2007 21:21:33                          |
| CurrencyCode                      | Currency  | EUR  |
| Departament                       | Departamento                                      | Departamento                                 |
| Division                          | División  | División                                     |
| EMailAddr                         | Correo electrónico                                | juan.diaz@oracle.com                         |
| EmployeeNumber                    | Nº del empleado                                   | 12345  |
| EnableTeamContactsSync            | Activar la sincronización de contactos de equipo  | S  |
| ExternalIdentifierForSingleSignOn | Identificador externo para inicio de sesión único | UID=ADMIN,O=ORACLE                           |
| ExternalSystemId                  | ID exclusivo externo                              | EXTUID123                                    |
| FirstName                         | Nombre  | Juan   |
| FundApprovalLimit                 | Límite de aprobación de fondos                    | 50000  |
| IntegrationId                     | ID de integración                                 | INTUID123                                    |
| JobTitle                          | Cargo   | Gerente del producto                         |
| Language                          | Idioma  | Inglés americano                             |
| LastLoggedIn                      | Último inicio de sesión                           | 10/31/2007 19:39:01                          |
| LastName                          | Apellidos   | Díaz   |
| LeadLimit                         | Límite de pista                                   | 2345679                                      |
| Locale                            | Entorno regional                                  | Inglés - Canadá                              |
| ManagerFullName                   | Informa a   | Juan Sánchez                                 |
| ManagerId                         | No disponible                                     | 1E4763-IZAU                                  |
| Market                            | Mercado   | Mercado                                      |

| Atributo               | Nombre mostrado                    | Valor de ejemplo                     |
|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| MiddleName             | Iniciales                          | Iniciales                            |
| MiscellaneousNumber1   | Varios Número 1                    | 2312                                 |
| MiscellaneousNumber2   | Varios Número 2                    | 2312                                 |
| MiscellaneousText1     | Varios Texto 1                     | Nº DUNS (Webcat) = 10461             |
| MiscellaneousText2     | Varios Texto 2                     | a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222 |
| ModifiedBy             | Modificado por                     | Juan Díaz                            |
| ModifiedById           | No disponible                      | 1E1263-IZBZ                          |
| ModifiedDate           | Fecha de modificación              | 10/31/2007 19:32:58                  |
| MrMrs                  | Sr./Sra.                           | Sr.                                  |
| NeverCall              | No llamar nunca                    | S                                    |
| NeverEmail             | No enviar nunca correo electrónico | S                                    |
| NeverMail              | No enviar nunca correo             | S                                    |
| PasswordState          | Estado de la contraseña            | Activo                               |
| PersonalCity           | Ciudad                             | Madrid                               |
| PersonalCountry        | País                               | Canadá                               |
| PersonalPostalCode     | Código postal                      | M4C2C3                               |
| PersonalProvince       | Provincia                          | Ontario                              |
| PersonalState          | Provincia                          | CA                                   |
| PersonalStreetAddress  | Dirección                          | 555 Main Avenue                      |
| PersonalStreetAddress2 | Dirección 2                        | Suite 17                             |
| PersonalStreetAddress3 | Dirección 3                        | Scarborough                          |
| PhoneNumber            | Nº de teléfono del trabajo         | +1 555 2365555                       |
| PrimaryGroup           | Grupo principal                    | Grupo de usuarios A                  |
| Region                 | Zona                               | Mi zona                              |
| Role                   | Rol                                | Rep. de ventas de campo              |
| RoleId                 | ID de rol                          | 1E1263-IYG1                          |
| SecondaryEmail         | Correo electrónico                 | juan.diaz2@oracle.com                |

| Atributo         | Nombre mostrado                                  | Valor de ejemplo  |
|------------------|--|---|
|                  | secundario                                       |   |
| ShowWelcomePage  | Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión   | N   |
| Status           | Estado   | Activo  |
| SubMarket        | Mercado parcial                                  | Mi mercado parcial                                      |
| SubRegion        | Región parcial                                   | Mi región parcial                                       |
| TempPasswordFlag | Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar | S   |
| TimeZoneName     | Zona horaria                                     | (GMT-05:00) Horario estándar del Este (EE.UU. y Canadá) |
| UserId           | ID de fila                                       | 1E1263-IZAU   |
| UserLoginId      | ID de fila                                       | 1E1263-IZAU   |
| UserSignInId     | ID de inicio de sesión de usuario                | PTE169-14/ADMIN   |
| WorkFax          | Nº de fax del trabajo                            | +1 555 2365556  |

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## UtcConvert

La función UtcConvert de Expression Builder convierte la fecha y hora especificadas con el formato de la zona horaria del usuario actual, y devuelve la fecha y hora según la zona horaria especificada.

### Sintaxis

UtcConvert(utc\_date\_time, time\_zone)

### Tipo de resultado

Hora

## Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento     | Descripción   |
|---------------|---|
| utc_date_time | Fecha y hora según la configuración de zona horaria del usuario actual en el formato: DD/MM/AAAA 24:MM:SS |
| time_zone     | Nombre de la zona horaria   |

## Ejemplos

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT-05:00) Hora del este (EE.UU. y Canadá), el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert(' 12/14/2007 17:07:05', 'Horario estándar del Pacífico')
```

devolverá el siguiente valor:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT+05:30) Calcuta, Chennai, Mumbai, Nueva Delhi, el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert(' 12/14/2007 15:07:05', 'Horario estándar del Este')
```

devolverá el siguiente valor:

```
12/14/2007 04:37:05
```

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Europeo Occidental:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdam, Berlín, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario de verano europeo occidental")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario estándar europeo occidental")
```

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Sudafricano:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario de verano sudafricano")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario estándar sudafricano")
```

Si el nombre de una zona horaria contiene un carácter especial, como comilla individual (') o una coma (,), debe escribir el nombre de la zona horaria, o el carácter especial, entre comillas dobles. Por ejemplo:

```
%%UtcConvert(' 08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "' " + "al ofa")%%
```

```
%%UtcConvert(' 08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku' al ofa")%%
```

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

■ [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)

**1708** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 19

- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

## Ejemplos del Expression Builder

En el Expression Builder, puede utilizar las expresiones de ejemplo de la siguiente tabla.

| Expresiones de ejemplo de Expression Builder  |  |
|---|--|
| <b>Actualizar el campo Margen por oportunidad</b>   |  |
| Descripción   | Actualizar el campo Margen por oportunidad   |
| Sintaxis  | <code>[&lt;OpportunityMargin&gt;] = [&lt;OpportunityRevenue&gt;] - [&lt;OpportunityCost&gt;]</code>  |
| <b>Validar negocios pequeños</b>  |  |
| Descripción   | Validación de campos. 'Negocio pequeño' no puede tener unos ingresos superiores a 1.000.000  |
| Sintaxis  | <code>&lt;= IIf (FieldValue('&lt;OpportunityCategory&gt;') = 'Small Deal', 1000000, [&lt;Revenue&gt;])</code>                                    |
| <b>Asignar una solicitud de servicio recién creada al creador</b>                               |  |
| Descripción   | Cada vez que cree una solicitud de servicio, establezca UserId como valor predeterminado del campo de solicitud de servicio 'Id de propietario'. |
| Sintaxis  | <code>[&lt;OwnerId&gt;] = UserValue('&lt;UserId&gt;')</code>   |
| <b>Compruebe si los valores de los campos especificados han cambiado</b>                        |  |
| Descripción   | Comprobar si hay cambios en los valores de los campos  |
| Sintaxis  | <code>(PRE('&lt;Actual Cost&gt;') &lt;&gt; [&lt;Actual Cost&gt;]) OR (PRE('&lt;BudgetedCost&gt;') &lt;&gt; [&lt;BudgetedCost&gt;])</code>        |
| <b>Desencadenar un flujo de trabajo basado en una fecha de cierre</b>                           |  |
| Descripción   | Si la fecha de cierre se modifica en más de un mes, ejecute el flujo de trabajo.   |
| Sintaxis  | <code>([&lt;CloseDate&gt;] - PRE('&lt;CloseDate&gt;')) &gt; 30</code>  |
| <b>Desencadenar un flujo de trabajo si una oportunidad alcanza cierta etapa sin un contacto</b> |  |
| Descripción   | Si una oportunidad llega a la fase de ventas Cerrada/Ganada sin tener un   |

|  |  |
|--|--|
|  | contacto, ejecute el flujo de trabajo.   |
| Sintaxis   | <code>FieldValue(' &lt;SalesStage&gt;' ) = "Cerrada/Ganada" AND<br/>PRE(' &lt;SalesStage&gt;' ) &lt;&gt; [ &lt;SalesStage&gt; ] AND [ &lt;KeyContactId&gt; ] = "ID de<br/>fila sin coincidencias"</code> |
| <b>Desencadenar un flujo de trabajo cuando se activa una casilla de verificación</b>   |  |
| Descripción  | Si se selecciona el campo de casilla de verificación personalizado Listo para<br>revisión, ejecute el flujo de trabajo.  |
| Sintaxis   | <code>FieldValue(' &lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;' ) = ' S' AND<br/>(PRE(' &lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;' ) = ' N' OR<br/>IsNull (bReady_for_Review_ITAG, ' Y' ) = ' S' )</code>                        |
| <b>Desencadenar un correo electrónico cuando alguien que no sea el propietario cree<br/>el flujo de trabajo de actividad</b> |  |
| Descripción  | Desencadenar un correo electrónico para el propietario de la actividad<br>cuando alguien que no sea el propietario cree el flujo de trabajo de actividad   |
| Sintaxis   | <code>[ &lt;OwnerId&gt; ] &lt;&gt; UserValue(' &lt;UserId&gt;' )</code>  |
| <b>Desencadenar un correo electrónico cuando cambie el tipo de cuenta</b>  |  |
| Descripción  | Desencadenar un correo electrónico cuando el tipo de cuenta cambie de<br>"Cliente potencial" a "Cliente"   |
| Sintaxis   | <code>PRE(' &lt;AccountType&gt;' ) = "Cliente potencial " AND<br/>FieldValue(' &lt;AccountType&gt;' ) = "Cliente"</code>   |
| <b>Excluir un canal específico de un flujo de trabajo</b>  |  |
| Descripción  | No ejecutar un flujo de trabajo para un registro en línea  |
| Sintaxis   | <code>PRE(' &lt;CampaignType&gt;' ) = "Anuncio" AND ExcludeChannel ("En línea")</code>   |

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 1646)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 1647)
- [Funciones del Expression Builder](#) (consulte "[Funciones de Expression Builder](#)" en la página 1660)

# Índice

---

## A

- Acceder a la guía del proceso de ventas • 242
- Acceso a las herramientas de integración y datos • 693
- Acerca de campos personalizados • 1150
- Acerca de campos, listas de opciones y métricas • 1220
- Acerca de configuraciones de perfil para usuarios • 678
- Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel • 742
- Acerca de diseños de página de usuario • 1239
- Acerca de duplicados al crear registros • 117
- Acerca de duplicados de registros e ID externos • 1442
- Acerca de Expression Builder • 1646
- Acerca de la administración de Offline Client • 705
- Acerca de la administración de Oracle PIM Sync On Demand • 723
- Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación • 745
- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word • 736
- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel • 741
- Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros • 680
- Acerca de la configuración de los archivos adjuntos • 1220
- Acerca de la delegación de usuarios • 1245
- Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand • 126
- Acerca de la gestión de campos • 1144
- Acerca de la gestión de soluciones • 309
- Acerca de la información de los campos modificados de los registros • 1187
- Acerca de la interfaz • 29
- Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos • 1087
- Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo • 1258
- Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros • 1112
- Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client • 709
- Acerca de la resolución de conflictos con PIM • 727
- Acerca de la sincronización y la asignación de campos • 713
- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand • 1613
- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand • 1618
- Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas • 754
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo • 1348
- Acerca de las áreas temáticas en informes • 785
- Acerca de las asignaciones de servicio • 1133
- Acerca de las condiciones de filtro • 56
- Acerca de las expresiones • 1649
- Acerca de las firmas electrónicas • 524
- Acerca de las limitaciones en los informes • 781
- Acerca de las listas de opciones de selección múltiple • 62
- Acerca de las oportunidades y los pronósticos • 236
- Acerca de las reglas de asignación • 1389
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo • 1341
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo • 1350
- Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados • 1224
- Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand • 126
- Acerca de los archivos adjuntos • 101
- Acerca de los calendarios fiscales • 1120
- Acerca de los equipos de la oportunidad • 253
- Acerca de los eventos de integración • 1621
- Acerca de los guiones de evaluación • 1635
- Acerca de los informes predefinidos • 761
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales • 1267
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados • 1268
- Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros • 1257
- Acerca de los perfiles de acceso en roles • 1256
- Acerca de los subprogramas Web personalizados • 1195
- Acerca de los valores de filtro • 61
- Acerca de los widgets de On Demand • 694
- Acerca de Oracle Contact On Demand • 318
- Acerca de países y asignación de direcciones • 1425
- Acerca de privilegios en roles • 1297
- Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración • 1163
- Acerca del acceso de tipo de registro en roles • 1295
- Acerca del Asistente de segmentación • 746
- Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers • 766
- Acerca del diseño de estructuras de libros • 1308
- Acerca del rendimiento de informes • 1054

- Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand • 1099
- Acerca del soporte de servicios Web para libros • 1312
- Acerca del uso de direcciones en informes • 950
- Acreditación • 463
- Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio • 660
- Activación de un tipo de producto de vehículo • 661
- Activación de una renuncia de muestra • 547
- Activar idiomas • 1112
- Activar libros para la compañía • 1324
- Activar libros para usuarios y roles de usuario • 1325
- Activar y desactivar cuentas de socio • 353
- Actualización de la definición de pronóstico • 1410
- Actualización de los detalles de registro • 65
- Actualización de registros del negocio • 382
- Actualización del registro de inscripción en el curso • 438
- Actualización del registro de solicitud de acreditaciones • 469
- Actualización del registro de solicitud de certificación • 459
- Actualización del registro para exámenes • 448
- Actualizar actividades • 134
- Actualizar grupos de registros • 95
- Actualizar la propiedad de vehículos • 663
- Actualizar los datos personales • 672
- Actualizar los registros vinculados desde registros principales • 74
- Actualizar pronósticos • 260
- Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras • 516
- Acuse de recibo del inventario de muestra • 504
- Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras • 517
- Adición de enlaces de acción a resultados • 945
- Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra • 521
- Adición de ítems del plan de mensajería • 554
- Adición de libros a un período de inventario • 496
- Adición de libros a un plan de mensajería • 553
- Adición de libros a una solución • 316
- Adición de permisos del contacto en la región • 230
- Adición de referencias • 228
- Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería • 560
- Adición de soluciones a solicitudes de servicio • 305
- Adición de transacciones de muestras a un período de inventario • 496
- Adición del inventario de muestra a un período de inventario • 495
- Adjuntar archivos y direcciones URL a registros • 103
- Administración de conversión de oportunidades potenciales • 1399
- Administración de la compañía • 1100
- Administración de Oracle CRM On Demand • 1089
- Administración del parámetro Copia activada • 1159
- Agenda y actividades • 129
- Agregar campos personalizados a informes • 923
- Agregar columnas a informes • 923
- Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo • 1074
- Agregar delegados para usuarios (administrador) • 1246
- Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo • 1070
- Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo • 1071
- Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda • 992
- Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro • 1327
- Agregar notas • 97
- Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos • 1065
- Agregar participantes en fondos • 423
- Agregar peticiones de filtros de columna • 1005
- Agregar peticiones de imágenes • 1007
- Agregar vistas de agenda personalizadas • 157
- Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo • 1074
- Agregar y actualizar registros en Offline Client • 708
- Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo • 1066
- Ajuste de respuestas a mensajes • 151
- Ajuste de transacciones de muestra • 518
- Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente • 518
- Alertas • 1127
- Análisis de contactos • 229
- Análisis del pipeline • 248
- Análisis del rendimiento de la cuenta • 215
- Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales • 189
- Añadir créditos a fondos • 424
- Añadir filtros a columnas • 923
- Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes • 728
- Añadir roles • 1298
- Añadir tablas a resultados • 955
- Añadir texto de marcado a los resultados • 990
- Añadir texto narrativo a los resultados • 997
- Añadir tipos de registro • 1217
- Añadir títulos a resultados • 954



Añadir usuarios delegados • 687  
 Aplicar deudas a fondos • 429  
 Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos • 1077  
 Aprobación de registros del negocio • 379  
 Aprobación de solicitudes • 369  
 Aprobación y publicación de soluciones • 315  
 Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF • 398  
 Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales • 412  
 Aprobar solicitudes de MDF • 396  
 Aprobar solicitudes de precios especiales • 409  
 Archivar pistas • 184  
 Área temática de análisis de direcciones de contacto • 812  
 Área temática de análisis de historial de cartera • 841  
 Área temática de análisis de historial de concesionario • 821  
 Área temática de análisis de historial de etapas de ventas • 843  
 Área temática de análisis de historial de evento de formación médica • 828  
 Área temática de análisis de historial de la competencia y las cuentas • 792  
 Área temática de análisis de historial de oportunidad • 834  
 Área temática de análisis de historial de oportunidad potencial • 824  
 Área temática de análisis de historial de oportunidades y competidores • 830  
 Área temática de análisis de historial de oportunidades y socios • 832  
 Área temática de análisis de historial de pipeline • 839  
 Área temática de análisis de historial de producto • 842  
 Área temática de análisis de historial de socio • 838  
 Área temática de análisis de historial de solicitud de MDF • 826  
 Área temática de análisis de historial de solicitud de servicio • 845  
 Área temática de análisis de historial de unidades familiares • 822  
 Área temática de análisis históricos de actividad • 804  
 Área temática de análisis históricos de actividades de visitas • 807  
 Área temática de análisis históricos de activos • 806  
 Área temática de análisis históricos de campaña • 809  
 Área temática de análisis históricos de contactos • 813

Área temática de análisis históricos de contactos de la cuenta • 800  
 Área temática de análisis históricos de cuentas • 801  
 Área temática de análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas • 798  
 Área temática de análisis históricos de ingresos del contacto • 815  
 Área temática de análisis históricos de intereses de contacto • 814  
 Área temática de análisis históricos de registro del negocio • 817  
 Área temática de análisis históricos de respuestas de la campaña • 811  
 Área temática de análisis históricos de socios y cuentas • 795  
 Área temática de análisis históricos del equipo de contactos • 816  
 Área temática de análisis históricos del equipo de la cuenta • 803  
 Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso • 849  
 Área temática de datos analíticos del historial de ingresos de productos de la oportunidad • 836  
 Área temática de datos analíticos del historial de ingresos del producto de registro de negocio • 819  
 Área temática de informe de actividades • 866  
 Área temática de informe de actividades compartidas • 918  
 Área temática de informe de activos • 875  
 Área temática de informe de campañas • 878  
 Área temática de informe de contactos • 881  
 Área temática de informe de cuentas • 856  
 Área temática de informe de cuentas y competidores • 858  
 Área temática de informe de cuentas y cuentas relacionadas • 863  
 Área temática de informe de cuentas y socios • 861  
 Área temática de informe de entrega de contenido personalizado • 913  
 Área temática de informe de equipo de oportunidad • 910  
 Área temática de informe de ingresos de productos de la oportunidad • 909  
 Área temática de informe de objetos personalizados • 890  
 Área temática de informe de objetos personalizados avanzados • 867  
 Área temática de informe de objetos personalizados y contactos • 885  
 Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas • 882  
 Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades • 886

Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio • 888  
Área temática de informe de oportunidades • 902  
Área temática de informe de oportunidades potenciales • 900  
Área temática de informe de oportunidades y competidores • 904  
Área temática de informe de oportunidades y socios • 907  
Área temática de informe de pronósticos • 892  
Área temática de informe de relaciones de contacto • 880  
Área temática de informe de socios • 911  
Área temática de informe de solicitudes de servicio • 917  
Área temática de informe de unidades familiares • 897  
Áreas de temas de información de planificación de negocio • 876  
Áreas temáticas de datos analíticos de direcciones de cuentas • 792  
Áreas temáticas de datos analíticos de historial de producto con precios especiales • 846  
Áreas temáticas de informe de ingresos por cuenta • 854  
Asignación de muestras a usuarios finales • 538  
Asignación de solicitudes de servicio • 304  
Asignaciones • 535  
Asignar actividades a otro empleado • 138  
Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales • 1400  
Asignar registros a libros • 1329  
Asistente de exportación • 1610  
Asistente de importación • 1603  
Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones • 466  
Asociación de certificaciones a exámenes y cursos • 456  
Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones • 456  
Asociación de cursos a exámenes y certificaciones • 435  
Asociación de cursos a productos, categorías de productos y soluciones • 435  
Asociación de exámenes a cursos y certificaciones • 446  
Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones • 445  
Asociación de registros del negocio a oportunidades • 384  
Asociar usuarios a libros • 1320  
Autoadministración de socio • 1248  
Automoción • 651  
Avisar a los usuarios de que no hay datos • 1003

## **B**

Buscar cuentas de socio • 354

Búsqueda de registros • 46

## **C**

Cálculo del tamaño de negocio • 383

Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra • 503

Calificación de oportunidades potenciales • 182

Cambiar el aspecto de los informes • 919

Cambiar el diseño de la barra Acción • 691

Cambiar el diseño de las páginas de detalles • 689

Cambiar el estado de afiliación a programas de socios • 360

Cambiar el icono de un tipo de registro • 1217

Cambiar el ID de usuario del usuario • 1242

Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) • 1252

Cambiar el nombre a los informes • 777

Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos • 1078

Cambiar el nombre de tipos de registro • 1215

Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo • 1086

Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo • 1376

Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo • 1377

Cambiar la configuración de idioma • 683

Cambiar la configuración de sincronización • 725

Cambiar la contraseña • 686

Cambiar los diseños de la página inicial • 690

Cambiar nombre de campos • 1163

Cambiar nombre de títulos de sección de campos • 1174

Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos • 1079

Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos • 1080

Cambiar un contacto principal de la cuenta • 202

Cambio de los valores de las listas de opciones • 1167

Campañas • 164

Campo de objeto personalizado  
preparación de la importación • 1513

Campos de acreditación • 470  
preparación de la importación • 1474

Campos de actividad • 159

Campos de actividad de comunicación (Oracle Contact On Demand) • 345

Campos de activo  
preparación de la importación • 1485

Campos de afiliación a programas • 361

Campos de alerta • 1128

Campos de asignaciones • 539

preparación de la importación • 1477

- Campos de búsqueda predeterminados para  
búsqueda por palabras clave • 55
- Campos de campaña  
preparación de la importación • 1489
- Campos de cartera  
preparación de la importación • 1574
- Campos de categoría de producto  
preparación de la importación • 1579
- Campos de certificación • 459  
preparación de la importación • 1491
- Campos de cita, tarea y llamada  
preparación de la importación • 1482
- Campos de cobertura • 625  
preparación de la importación • 1511
- Campos de concesionario • 654
- Campos de contacto • 231  
preparación de la importación • 1498
- Campos de contacto de la cita  
preparación de la importación • 1481
- Campos de contacto de la tarea  
preparación de la importación • 1594
- Campos de contacto de vehículo  
preparación de la importación • 1599
- Campos de contactos de planes  
preparación de importación • 1569
- Campos de cuenta  
preparación de la importación • 1467
- Campos de cuenta financiera  
preparación de la importación • 1528
- Campos de cuentas de cartera • 579
- Campos de cuentas de planes  
preparación de importación • 1568
- Campos de cuentas financieras • 586
- Campos de curso • 438  
preparación de la importación • 1509
- Campos de daño  
preparación de la importación • 1517
- Campos de daños • 629
- Campos de destinatario de la campaña  
preparación de la importación • 1491
- Campos de distribuidor  
preparación de la importación • 1523
- Campos de equipo de la cuenta  
preparación de la importación • 1473
- Campos de equipos de contactos  
preparación de la importación • 1507
- Campos de eventos de formación médica • 483
- Campos de examen • 449  
preparación de la importación • 1525
- Campos de firmas  
preparación de la importación • 1589
- Campos de fondos • 430
- Campos de ingreso de oportunidad  
preparación de la importación • 1561
- Campos de inscripción en el curso • 441  
preparación de la importación • 1508
- Campos de inscripción en examen • 451
- Campos de instancia de flujo de trabajo • 1387
- Campos de inventarios de muestra  
preparación de la importación • 1583
- Campos de ítems de líneas de listas de precios  
preparación de la importación • 1578
- Campos de ítems de planes de mensajería  
preparación de la importación • 1553
- Campos de ítems de transacción • 533
- Campos de ítems de transacciones  
preparación para la importación • 1595
- Campos de la cuenta • 215
- Campos de la cuenta del plan • 290
- Campos de la renuncia de muestra • 548
- Campos de libro • 1331
- Campos de licencias de estado de contacto  
preparación de la importación • 1507
- Campos de listas de precios  
preparación de la importación • 1577
- Campos de los planes de negocio • 280
- Campos de lote de muestra • 543
- Campos de lotes de muestra  
preparación de la importación • 1583
- Campos de nota  
preparación de la importación • 1555
- Campos de objetivos • 285  
preparación de la importación • 1556
- Campos de oportunidad  
preparación de la importación • 1558
- Campos de oportunidades de planes  
preparación de la importación • 1569
- Campos de oportunidades del plan • 297
- Campos de parte implicada  
preparación de la importación • 1541
- Campos de partes implicadas • 635
- Campos de perfil de intermediario  
preparación de la importación • 1486
- Campos de perfiles de intermediarios • 648
- Campos de periodos de inventarios  
preparación de la importación • 1541
- Campos de permisos del contacto en la región • 487
- Campos de pista  
preparación de la importación • 1543
- Campos de pistas • 190
- Campos de plan de mensajes • 555
- Campos de plan financiero  
preparación de la importación • 1533
- Campos de planes de mensajería  
preparación de la importación • 1551
- Campos de planes de negocio  
preparación de la importación • 1488
- Campos de planes financieros • 597

- Campos de póliza
  - preparación de la importación • 1570
- Campos de pólizas • 640
- Campos de producto • 534
  - preparación de la importación • 1580
- Campos de producto de precios especiales • 414
- Campos de producto financiero
  - preparación de la importación • 1535
- Campos de productos de precios especiales
  - preparación de la importación • 1590
- Campos de productos financieros • 604
- Campos de programas de socios • 363
- Campos de propiedad del seguro
  - preparación de la importación • 1539
- Campos de propiedades de seguro • 632
- Campos de reclamación • 619
  - preparación de la importación • 1494
- Campos de registro del examen
  - preparación de la importación • 1527
- Campos de registro del negocio • 387
  - preparación de la importación • 1519
- Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería • 565
- Campos de relaciones de ítems de planes de mensajería
  - preparación de la importación • 1554
- Campos de renunciaciones de muestra
  - preparación de la importación • 1582
- Campos de respuestas a mensajes
  - preparación de la importación • 1550
- Campos de rol de contacto de oportunidad
  - preparación de la importación • 1558
- Campos de socio • 355
- Campos de socios
  - preparación de la importación • 1564
- Campos de solicitud de acreditación
  - preparación de la importación • 1476
- Campos de Solicitud de acreditación • 472
- Campos de solicitud de certificación • 462
  - preparación de la importación • 1493
- Campos de solicitud de precios especiales • 417
- Campos de solicitud de servicio • 307
  - preparación de la importación • 1586
- Campos de solicitudes • 371
  - preparación de la importación • 1478
- Campos de solicitudes de MDF • 399
  - preparación de la importación • 1548
- Campos de solicitudes de precios especiales
  - preparación de la importación • 1592
- Campos de solución • 316
  - preparación de la importación • 1589
- Campos de titular de la póliza
  - preparación de la importación • 1573
- Campos de titulares de cuentas financieras • 590
  - preparación de la importación • 1530
- Campos de titulares de pólizas • 644
- Campos de títulos de cuentas financieras • 594
  - preparación de la importación • 1532
- Campos de transacciones de muestra
  - preparación de la importación • 1585
- Campos de transacciones de muestras • 527
- Campos de transacciones financieras • 607
  - preparación de la importación • 1537
- Campos de un informe de auditoría de inventario
  - preparación de la importación • 1540
- Campos de un pronóstico • 268
- Campos de una campaña • 171
- Campos de una oportunidad • 254
- Campos de unidades familiares • 572
- Campos de usuario • 1231
  - preparación de la importación • 1596
- Campos de usuario de la cita
  - preparación de la importación • 1481
- Campos de usuario de la tarea
  - preparación de la importación • 1595
- Campos de vehículo • 666
  - preparación de la importación • 1600
- Campos del contacto del plan • 294
- Campos del informe de auditoría de inventario • 508
- Campos del inventario de muestra • 505
- Campos del ítem del plan de mensajería • 560
- Campos del período de inventario • 501
- Cancelación de registros del negocio • 381
- Cancelar solicitudes • 370
- Cancelar solicitudes de MDF • 396
- Cancelar solicitudes de precios especiales • 410
- Carga de extensiones de cliente • 1206
- Cargar registros del Offline Client • 708
- Cargar segmentos • 750
- Carteras • 575
- Cerrar campañas • 170
- Certificación • 453
- Ciencias naturales • 475
- Cierre de solicitudes de servicio resueltas • 307
- Cierre de un período de inventario • 499
- Coberturas • 623
- Código de rechazo de oportunidades potenciales • 1403
- Combinación de registros • 96
- Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración • 951
- Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos • 108
- Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones • 36
- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal • 1260

- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado • 1263
- Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal • 1260
- Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado • 1264
- Cómo trabajar con la página inicial de coberturas • 623
- Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras • 584
- Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros • 596
- Cómo trabajar con la página inicial de pólizas • 637
- Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros • 601
- Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro • 630
- Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones • 617
- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras • 588
- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas • 642
- Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras • 592
- Compartir su calendario • 156
- Comprobación de firmas electrónicas • 525
- Comunicaciones • 318
- Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica • 688
- Concesionarios • 651
- Configuración de flujo de trabajo • 1341
- Configuración de grupos • 1335
- Configuración de la definición del pronóstico • 1404
- Configuración de Offline Client • 704
- Configuración de territorios • 1338
- Configuración de usuarios • 1229
- Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales • 187
- Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio • 385
- Configurar carpetas de informes • 768
- Configurar categorías de productos • 1627
- Configurar el modo de vista previa de registro • 682
- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados • 1101
- Configurar enlaces Web • 1160
- Configurar etiquetas de integración para campos personalizados • 1159
- Configurar fórmulas de columnas • 944
- Configurar guiones de evaluación • 1635
- Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos. • 769
- Configurar la vista de calendario predeterminada • 156
- Configurar las cuotas de ventas de los usuarios • 1241
- Configurar listas de precios para PRM • 1630
- Configurar los productos de la compañía • 1628
- Configurar perfiles de acceso • 1288
- Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas • 1412
- Configurar reglas de asignación • 1393
- Configurar su calendario • 692
- Configurar sus preguntas de seguridad • 686
- Configurar usuarios (socios) • 1250
- Contactos • 218
- Contactos del plan • 291
- Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo • 1067
- Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo • 1075
- Conversión de cuentas en cuentas de socio • 353
- Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades • 184
- Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades • 384
- Copia de registros • 63
- Copia y movimiento de informes • 778
- Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico • 522
- Creación de acciones de flujo de trabajo
  - Actualizar filtro tras la espera • 1369
  - Actualizar valores • 1371
  - Asignar un libro • 1357
  - Crear evento de integración • 1359
  - Crear tarea • 1361
  - Enviar mensaje de correo electrónico • 1366
  - Espera • 1373
- Creación de cuadros de mandos interactivos • 1064
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales • 1401
- Creación de libros y jerarquías de libros • 1318
- Creación de períodos de inventario para usuarios • 1247
- Creación de registros • 42
- Creación de registros del negocio • 377
- Creación de reglas de flujo de trabajo • 1352
- Creación de temas nuevos • 1210
- Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas • 520



Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario • 497  
 Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario • 519  
 Creación de un registro de negocio de una oportunidad • 251  
 Creación de una solicitud de precios especiales de una oportunidad • 249  
 Creación de una transferencia de muestras • 515  
 Creación y gestión de diseños de la barra de acción • 1202  
 Crear actividades • 133  
 Crear afiliaciones a programas de socios • 360  
 Crear colas de eventos de integración • 1623  
 Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word • 739  
 Crear diseños de la página inicial de registros • 1183  
 Crear guiones de evaluación • 1639  
 Crear informes mediante Informes y análisis para Excel • 743  
 Crear informes personalizados de la página inicial • 1181  
 Crear perfiles de acceso para libros • 1323  
 Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos • 1083  
 Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word • 738  
 Crear productos de precios especiales como elementos relacionados • 413  
 Crear programas de socios • 359  
 Crear segmentos • 747  
 Crear solicitudes • 367  
 Crear subprogramas Web • 1175  
 Crear subprogramas Web globales • 1203  
 Crear subprogramas Web personalizados • 1196  
 Crear tipos de libros y roles de usuario de libro • 1317  
 Crear y editar campos • 1155  
 Crear y restringir listas • 81  
 Cuadros de mandos • 1061  
 Cuentas • 198  
 Cuentas del plan • 287  
 Cuentas financieras • 582  
 Cursos • 432

## D

Daños • 627  
 Definición de la configuración de sincronización de PIM Sync Client • 719  
 Definir cuándo se producen sesiones de sincronización • 723  
 Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas • 1114  
 Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario • 1241

Definir listas de opciones en cascada • 1177  
 Definir los controles de contraseñas de la compañía • 1115  
 Definir un calendario fiscal personalizado • 1122  
 Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones • 1378  
 Desactivación de usuarios • 1247  
 Desactivar la barra de herramientas  
     Comunicaciones en una sesión del explorador • 331  
 Desactivar usuarios (socios) • 1254  
 Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel • 742  
 Descargar archivos WSDL y de esquema • 1614  
 Descargar el Asistente de segmentación • 747  
 Descargar informes • 775  
 Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word • 737  
 Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand • 1613  
 Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand • 1619  
 Descargar registros en el Offline Client • 705  
 Designar informes personalizados como públicos • 1009  
 Desplazarse al editor de cuadros de mandos • 1065  
 Devolución de registros del negocio • 380  
 Devolver solicitudes de MDF • 394  
 Devolver solicitudes de precios especiales • 408  
 Directrices de comprobación de datos • 1459  
 Directrices de tipo de campo para importar datos • 1459  
 Directrices para configurar roles • 1293  
 División de los ingresos por oportunidades entre miembros de equipos • 251  
 Duration • 1662

## E

Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos • 1076  
 Editar propiedades de columnas • 932  
 Ejecución de la sincronización inicial con Oracle PIM Sync On Demand • 724  
 Ejecutar funciones de agregación • 1020  
 Ejecutar informes • 773  
 Ejecutar la sincronización inicial con PIM • 717  
 Ejecutar sesiones de sincronización adicionales • 725  
 Ejemplo 1  
     utilizar el nivel de acceso Ver • 1278  
 Ejemplo 2  
     utilizar el nivel de acceso Heredar principal • 1283  
 Ejemplo 3  
     proteger datos a través de Libros • 1286

- Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación • 1609
- Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades • 1365
- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS • 1204
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso • 1277
- Ejemplos de tipos de registros enlazados con otros tipos de registros • 69
- Ejemplos del Expression Builder • 1709
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones • 1380
- Eliminar afiliaciones a programas de socios • 361
- Eliminar cuentas de socio • 355
- Eliminar informes • 777
- Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo • 1385
- Eliminar objetos de cuadro de mandos • 1079
- Eliminar programas de socios • 362
- Eliminar solicitudes • 371
- Eliminar y restaurar registros • 110
- Enlace de productos a registros del negocio • 383
- Enlace de productos a solicitudes de precios especiales • 405
- Enlace de registros a objetivos • 285
- Enlace de registros a planes de negocio • 279
- Enlazar contactos con varias cuentas • 226
- Enlazar cuentas de cartera • 205
- Enlazar productos con oportunidades • 243
- Enlazar programas a solicitudes de precios especiales • 406
- Enlazar registros a cuentas • 203
- Enlazar registros al registro seleccionado • 67
- Entrega de contenido personalizado • 549
- Entrega de muestras durante una visita de ventas • 522
- Enviar notas a otros usuarios • 100
- Enviar pronósticos • 263
- Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF • 397
- Enviar solicitudes de MDF para aprobación • 393
- Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación • 406
- Enviar solicitudes para su aprobación • 368
- Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales • 411
- Envío de registros del negocio para su aprobación • 378
- Escalar solicitudes de servicio • 306
- Escenario para gestionar planes para contactos • 274
- Escenario para gestionar planes para objetivos y productos • 275
- Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica • 273
- Escenario para gestionar planes para una única cuenta • 272
- Especificación de cuentas principales • 206
- Especificación de oportunidades principales y secundarias • 249
- Especificación de subcuentas de cartera • 579
- Especificar diseños de página dinámica • 1188
- Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado • 681
- Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio • 1137
- Establecimiento del tema • 682
- Exámenes • 442
- ExcludeChannel • 1664
- Exportación de datos • 1610
- Exportar registros en listas • 90
- Exportar segmentos • 750
- Expresión de literales • 1012
- Expression Builder • 1645
- F**
- FieldValue • 1665
- Filtrar listas • 86
- Finalización del período para registros del negocio • 382
- Finalizar actividades de comunicación • 337
- Finalizar el análisis • 1010
- FindNoneOf • 1666
- FindOneOf • 1667
- Fondos • 419
- Formación médica • 479
- Funciones de agregación • 1014
- Funciones de cadena • 1024
- Funciones de conversión • 1047
- Funciones de Expression Builder • 1660
- Funciones de fecha/hora de agenda • 1039
- Funciones del sistema • 1048
- Funciones matemáticas • 1032
- G**
- Gestión de acreditaciones • 465
- Gestión de agendas y actividades • 131
- Gestión de archivos adjuntos de la compañía • 1633
- Gestión de asignaciones • 537
- Gestión de bienes • 567
- Gestión de campañas • 168
- Gestión de certificaciones • 455
- Gestión de coberturas • 625
- Gestión de concesionarios • 653
- Gestión de contactos • 221
- Gestión de contactos del plan • 293
- Gestión de contenidos • 1626
- Gestión de correos electrónicos • 335
- Gestión de cuentas • 200

- Gestión de cuentas de cartera • 577
- Gestión de cuentas de socio • 352
- Gestión de cuentas del plan • 289
- Gestión de cuentas financieras • 585
- Gestión de cursos • 434
- Gestión de daños • 628
- Gestión de eventos de formación médica • 481
- Gestión de exámenes • 444
- Gestión de fondos • 422
- Gestión de grupos • 1333
- Gestión de informes • 767
- Gestión de informes de auditoría de inventario • 507
- Gestión de inventarios de muestra • 503
- Gestión de ítems de transacción • 531
- Gestión de ítems del plan de mensajería • 559
- Gestión de la configuración de eventos de integración • 1624
- Gestión de las solicitudes de precios especiales • 404
- Gestión de libros • 1303
- Gestión de Life Sciences • 1642
- Gestión de llamadas telefónicas • 328
- Gestión de lotes de muestra • 543
- Gestión de mensajes de correo de voz • 333
- Gestión de monedas • 1129
- Gestión de muestras • 488
- Gestión de objetivos • 284
- Gestión de oportunidades • 240
- Gestión de oportunidades del plan • 296
- Gestión de oportunidades potenciales • 181
- Gestión de Oracle Contact On Demand • 324
- Gestión de partes implicadas • 635
- Gestión de perfiles de acceso • 1254
- Gestión de perfiles de intermediarios • 647
- Gestión de períodos de inventario • 494
- Gestión de planes de mensajes • 552
- Gestión de planes de negocio • 278
- Gestión de planes financieros • 597
- Gestión de pólizas • 639
- Gestión de PRM y la alta tecnología • 350
- Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados • 413
- Gestión de productos financieros • 603
- Gestión de programas de socios • 359
- Gestión de pronósticos • 257
- Gestión de propiedades de seguro • 632
- Gestión de reclamaciones • 618
- Gestión de registros del negocio • 376
- Gestión de relación de socios y alta tecnología • 349
- Gestión de renunciaciones de muestra • 547
- Gestión de roles • 1292
- Gestión de seguros • 611
- Gestión de servicios y comunicaciones • 299
- Gestión de solicitudes • 366
- Gestión de solicitudes de MDF • 392
- Gestión de solicitudes de servicio • 303
- Gestión de soluciones • 313
- Gestión de territorio • 1338
- Gestión de titulares de cuentas financieras • 590
- Gestión de titulares de pólizas • 643
- Gestión de títulos de cuentas financieras • 593
- Gestión de transacciones de muestra • 514
- Gestión de transacciones financieras • 607
- Gestión de unidades familiares • 570
- Gestión de usuarios • 1227
- Gestión de usuarios de la organización de socios (socios) • 1249
- Gestión de usuarios y controles de acceso • 1225
- Gestión de vehículos • 659
- Gestión de ventas • 193
- Gestión del marketing • 163
- Gestión del proceso de negocio • 1340
- Gestionar acceso a listas y orden de listas • 1180
- Gestionar afiliaciones a programas de socios • 360
- Gestionar cuadros de mandos • 1063
- Gestionar cuotas • 264
- Gestionar devoluciones de llamada (Web y teléfono) • 333
- Gestionar diseños de búsqueda • 1178
- Gestionar el centro de llamadas • 321
- Gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda • 1191
- Gestionar los pronósticos de su equipo • 265
- Gestionar relaciones de ítems del plan de mensajería • 564
- Gestionar una cuota • 684
- Gestionar visitas inteligentes • 1642
- GetGroupId • 1668
- GetParentId • 1668
- H**
- Habilitar informes personalizados en Mi página inicial • 1214
- Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo • 1069
- Hacer seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica • 482
- Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos • 665
- Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos • 664
- Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos • 664
- Herramientas de administración de datos • 1420
- Herramientas de importación y exportación • 1421
- I**
- IfNull • 1669
- Ilf • 1670



Importación de contactos • 222  
 Importación de datos • 1603  
 Importar solicitudes • 371  
 Imprimir información que aparece en las páginas • 122  
 Imprimir informes • 772  
 Incrustar un widget Centro de mensajes • 695  
 Incrustar un widget Informes • 696  
 Incrustar un widget Lista sencilla • 697  
 Incrustar un widget Listas de favoritos • 695  
 Información general de páginas de Oracle CRM On Demand • 33  
 Información sobre la resolución de problemas de libros • 1333  
 Informe de auditoría de inventario • 507  
 Informes • 753  
 Iniciar sesión como un nuevo usuario • 27  
 Inscripción en cursos • 437  
 Inscripción en exámenes • 447  
 Instalación y desinstalación de Oracle PIM Sync On Demand • 718  
 Instalar el Offline Client • 702  
 InStr • 1671  
 Instrucciones Case • 1049  
 Integrar servicios web • 1614  
 Introducción • 25  
 Introducción a las respuestas (informes personalizados) • 779  
 Inventario de muestra • 502  
 Ítems de transacción • 531  
 Ítems del plan de mensajería • 557  
 Ítems relacionados con archivos adjuntos • 106  
**J**  
 JoinFieldValue • 1672  
 JulianDay • 1683  
 JulianMonth • 1684  
 JulianQtr • 1685  
 JulianWeek • 1685  
 JulianYear • 1686  
**L**  
 Left • 1687  
 Len • 1688  
 Limitar los registros de actividades que se muestran • 137  
 Limitar los registros de cuentas que se muestran • 207  
 LN • 1689  
 Locale • 1690  
 LocaleListSeparator • 1690  
 LookupName • 1691  
 LookupValue • 1692  
 Lotes de muestra • 540  
**M**  
 Marcar tareas como finalizadas • 138

Marketing • 163  
 Medición de la efectividad de la campaña • 170  
 Mi página inicial • 36  
 Mid • 1693  
 Modificación de la muestra en un ítem de transacción • 531  
 Modificación de la muestra en una asignación • 539  
 Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción • 532  
 Mostrar los filtros aplicados a los resultados • 989  
 Mostrar los resultados en gráficas • 957  
 Mostrar los resultados en gráficas de embudo • 995  
 Mostrar los resultados en tablas dinámicas • 972  
 Mostrar los resultados en teletipos • 1000  
 Mostrar páginas Web externas en fichas • 1193  
 Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador • 983  
**N**  
 No enviar pronósticos • 263  
 Notas de la versión para Oracle CRM On Demand • 127  
 Notas de uso de áreas temáticas • 1088  
**O**  
 Objetivos • 282  
 Operadores • 1048  
 Operadores del Expression Builder • 1656  
 Oportunidades • 235  
 Oportunidades del plan • 295  
 Oportunidades potenciales • 173  
 Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas) • 197  
 Optimización del rendimiento • 1055  
 Ordenar columnas y cambiar su orden • 949  
 OrganizationName • 1694  
**P**  
 Página Cola de eliminación por lotes • 1620  
 Página Cola de libros de asignación de lotes • 1621  
 Página Configuración de la agenda • 155  
 Página de comunicación Lista de actividades (Oracle Contact On Demand) • 343  
 Página de lista de archivos adjuntos • 107  
 Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro • 1141  
 Página Detalles de pronóstico • 266  
 Página Editar notas • 98  
 Página Gestión de listas • 87  
 Página Jerarquía de libro • 1330  
 Página Lista de vistas • 88  
 Página Listas de favoritos • 89  
 Página Notas (Lista) • 98  
 Página Registros de favoritos • 75  
 Páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico • 346  
 Partes implicadas • 633

Paso 1  
 definir los criterios • 922

Paso 2  
 crear el diseño • 952

Paso 3  
 definir las peticiones (opcional) • 1004

Paso 4  
 revisar los informes • 1009

Perfil de intermediario • 645

Perfilar unidades familiares • 571

Período de inventario • 491

Permiso del contacto en la región • 485, 487

Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes • 993

Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas • 994

Personalización de aplicaciones • 1140

Personalización de diseños de ítems relacionados • 1170

Personalizar diseños de páginas estáticas • 1171

Personalizar la aplicación • 671

Personalizar la lista de industrias de la compañía • 1419

Personalizar Mi página inicial de su compañía • 1209

Personalizar seguimientos de auditoría • 1184

Planes de mensajes • 550

Planes de negocio • 276

Planes financieros • 595

Planificación de visitas masivas • 147

Planificación empresarial • 271

Pólizas • 637

Ponerse en contacto con Oracle • 127

PRE • 1695

Preparar la importación de datos • 1465

Preparar la interacción con clientes • 325

Procesar reclamaciones • 428

Procesar solicitudes de fondos • 425

Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales • 1399

Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios • 613

Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor • 614

Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida • 612

Proceso de definición de administradores de socios (administrador) • 1248

Proceso de gestión de campañas • 163

Proceso de gestión de contactos • 195

Proceso de gestión de cuentas • 194

Proceso de gestión de la agenda y las actividades • 197

Proceso de gestión de oportunidades • 194

Proceso de gestión de oportunidades potenciales • 164

Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos • 197

Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas • 196

Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios • 613

Proceso de gestión de solicitudes de servicio • 614

Proceso de planificación de un canal • 612

Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos • 614

Proceso de reconciliación de inventarios • 504

Proceso de sincronización de datos entre Oracle CRM On Demand y una aplicación PIM • 716

Proceso para cerrar una solicitud de servicio • 300

Proceso para configurar libros • 1312

Proceso para crear una solicitud de servicio • 299

Proceso para resolver una solicitud de servicio • 300

Proceso para trabajar con una solicitud de servicio • 300

Procesos de administración de Oracle CRM On Demand • 1095

Procesos de Life Sciences • 475

Productos financieros • 599

Programación de citas con otros • 152

Programas de socios • 356

Pronósticos • 256

Propiedades de seguro • 630

Publicar alertas para toda la compañía • 1127

**Q**

Qué hacer primero • 26

Qué registros puede usar fuera de línea • 701

**R**

Realización de llamadas • 332

Realizar el seguimiento de activos • 210

Realizar el seguimiento de roles de contacto en una cuenta • 201

Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes • 139

Realizar seguimiento de cuentas financieras principales • 586

Realizar seguimiento de pólizas principales • 639

Realizar seguimiento de productos financieros principales • 603

Realizar seguimiento de reclamaciones principales • 619

Realizar seguimiento de relaciones entre contactos • 226

Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas • 209

Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas • 230

- Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas • 208
- Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades • 241
- Reasignación de oportunidades potenciales • 182
- Rechazar pistas • 188
- Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF • 398
- Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales • 412
- Rechazar solicitudes • 369
- Rechazar solicitudes de MDF • 395
- Rechazar solicitudes de precios especiales • 409
- Rechazo de registros del negocio • 380
- Reclamaciones • 616
- Reconciliación de un período de inventario • 500
- Recuento de registros en listas • 89
- Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña • 124
- Recuperar solicitudes • 370
- Recuperar solicitudes de MDF • 394
- Recuperar solicitudes de precios especiales • 407
- Registrar respuestas a campañas • 169
- Registro de requisitos de certificación para una acreditación • 467
- Registros del negocio • 374
- Reglas y asignación de datos • 1388
- Relación de acreditaciones con otras acreditaciones • 467
- Relación de certificaciones con otras certificaciones • 457
- Relación de cursos con otros cursos • 436
- Relación de exámenes con otros exámenes • 446
- Relaciones de ítems del plan de mensajería • 562
- Renuncia de muestra • 545
- Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand • 127
- Restablecer todas las contraseñas • 1124
- Restablecer una contraseña de usuario • 1243
- Restablecer una contraseña de usuario (socios) • 1253
- Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos • 1356
- Restringir uso a direcciones IP. • 1125
- Revertir a los valores predeterminados • 1167
- Revisar datos de informes • 772
- Revisar el resultado de la importación • 1608
- Revisar el uso de recursos de la compañía • 1126
- Revisar la actividad de inicio de sesión • 685
- Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios • 1125
- Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario • 1244
- Revisar la actividad de los fondos • 430
- Revisar la actividad de PIM Sync Client • 688
- Revisar la utilización de servicios Web • 1616
- Revisar las alertas • 38
- Revisar las estadísticas • 340
- Revisar los resultados de la exportación • 1612
- Revisar pronósticos • 258
- Revisar solicitudes • 368
- Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro • 1132
- Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios • 1244
- Revisión de los resultados de la sincronización • 726
- Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades • 554
- Revisión de soluciones • 314
- Right • 1697
- RowIdToRowNum • 1698
- RowNum • 1699
- S**
- Salir de Oracle CRM On Demand • 128
- Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera • 578
- Seguimiento de ingresos basados en contactos • 227
- Seguimiento de ingresos basados en cuentas • 212
- Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos • 662
- Seguimiento de los intereses del contacto • 229
- Seguimiento de los miembros de una unidad familiar • 571
- Seguros • 611
- Seleccionar contactos objetivo para campañas • 168
- Servicio y comunicaciones • 299
- Sincronización con PIM • 710
- Socios • 350
- Solicitud de acreditaciones • 469
- Solicitud de certificaciones • 458
- Solicitud de un recuento de inventario provisional • 498
- Solicitudes • 364
- Solicitudes de MDF • 389
- Solicitudes de precios especiales • 401
- Solicitudes de servicio • 301
- Soluciones • 309
- Supervisar agentes • 342
- Supervisión de actividades de muestra • 526
- Supervisor de flujo de trabajo • 1381
- Suscribirse a notas • 99
- T**
- Timestamp • 1699
- Tipos de datos de Expression Builder • 1653
- Titulares de cuentas financieras • 588
- Titulares de pólizas • 641
- Títulos de la cuenta financiera • 591

- ToChar • 1700
- Today • 1703
- Trabajar con archivos adjuntos • 100
- Trabajar con el centro de mensajes • 39
- Trabajar con la lista de notas • 99
- Trabajar con la página inicial de acreditación • 463
- Trabajar con la página inicial de asignaciones • 536
- Trabajar con la página inicial de certificación • 453
- Trabajar con la página inicial de contactos del plan • 291
- Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera • 575
- Trabajar con la página inicial de curso • 432
- Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica • 479
- Trabajar con la página inicial de examen • 442
- Trabajar con la página inicial de Fondos • 420
- Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería • 558
- Trabajar con la página inicial de la campaña • 165
- Trabajar con la página inicial de la cuenta • 198
- Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan • 288
- Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra • 545
- Trabajar con la página inicial de la unidad familiar • 568
- Trabajar con la página inicial de los planes de negocio • 277
- Trabajar con la página inicial de lote de muestra • 541
- Trabajar con la página inicial de objetivos • 282
- Trabajar con la página inicial de oportunidades • 238
- Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan • 295
- Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales • 178
- Trabajar con la página inicial de partes implicadas • 634
- Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios • 645
- Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región • 485
- Trabajar con la página inicial de planes de mensajería • 551
- Trabajar con la página inicial de programas de socios • 357
- Trabajar con la página inicial de registros del negocio • 374
- Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería • 563
- Trabajar con la página inicial de socios • 351
- Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales • 402
- Trabajar con la página inicial de solicitudes • 365
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF • 390
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio • 301
- Trabajar con la página inicial de solución • 311
- Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra • 511
- Trabajar con la página inicial de transacciones financieras • 606
- Trabajar con la página inicial del concesionario • 651
- Trabajar con la página inicial del período de inventario • 492
- Trabajar con la página inicial del pronóstico • 257
- Trabajar con la página inicial del vehículo • 657
- Trabajar con la página inicial sobre comunicación • 322
- Trabajar con la página Lista de perfiles de acceso • 1266
- Trabajar con la página Lista de roles • 1294
- Trabajar con listas • 76
- Trabajar con listas de actividades • 134
- Trabajar con otras aplicaciones • 699
- Trabajar con páginas de la agenda • 129
- Trabajar con registros • 41
- Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS • 40
- Trabajo con la página inicial de contactos • 219
- Trabajo con la página inicial de daños • 627
- Transacciones de muestra • 511
- Transacciones financieras • 605
- Transferir la propiedad de los registros • 92
- U**
- Unidades familiares • 567
- Usar campos personalizados indizados • 1164
- Usar Combinar correspondencia para Word • 736
- Usar el Asistente de segmentación • 745
- Usar el Offline Client • 700
- Usar funciones en análisis • 1011
- Usar guiones de calificación de pistas • 183
- Usar guiones de solicitud de servicio • 305
- Usar informes y análisis para Excel • 741
- Usar Oracle CRM On Demand Integration for Office • 735
- Usar plantillas de administrador durante la configuración • 1098
- UserValue • 1703
- Uso compartido de registros (Equipos) • 93
- Uso de búsqueda avanzada • 51
- Uso de Expression Builder • 1647
- Uso de guiones de evaluación • 109
- Uso de guiones de evaluación de actividad • 158
- Uso del selector de libros • 62
- UtcConvert • 1707

Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand •  
1613

Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand  
• 1618

## V

Valorar soluciones • 315

Variables de sesión • 1052

Vehículos • 657

Ventas • 193

Ver actividades • 132

Ver campos de seguimientos de auditorías • 684

Ver historial de pronósticos • 263

Ver listas de tareas del grupo • 157

Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta •  
262

Verificar la configuración de libros para el rol de  
administrador • 1313

Verificar los estados de licencia y usuarios activos •  
1113

Vincular registros durante la importación • 1458

Visibilidad de acreditaciones para socios • 468

Visibilidad de certificaciones para socios • 458

Visibilidad de cursos para socios • 437

Visibilidad de exámenes para socios • 447

Vista previa de registros • 64

Visualización de cuadros de mandos • 1087

Visualización de historiales de interacciones • 341

Visualización de información de servicio de Oracle  
CRM On Demand • 122

Visualización de información sobre utilización de  
archivos y registros • 1138

Visualización de instancias de flujo de trabajo • 1383

Visualización de la agenda de otros usuarios • 154

Visualización de seguimientos de auditoría para  
registros • 116

Visualización de transacciones de desembolso • 520

Visualización del historial de uso de asignaciones de  
servicio • 1136

Visualización del uso de asignaciones de servicio de  
la compañía • 1135

Visualizar sus fichas • 689

Volver a enviar registros del negocio • 381